



FF14-22

COMMUNICATION/ MARKETING

# RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE AU DIGITAL

**Public concerné** : personnel de l'entreprise

**Prérequis** : Savoir utiliser internet

**Évaluation des prérequis** : Entretien téléphonique avec le formateur ou envoi questionnaire au préalable

**Mise en œuvre** : Formation en présentiel

**Durée** : 7 heures (1 jour de 7 heures)

**Tarif** : 650 Euros HT  
500 Euros HT (adhérent RESO)  
2500 Euros HT (formation intra entreprise)  
Prise en charge possible via AKTO

**Formacode** : 46341

**Nombre de stagiaires** : 2 pers. minimum, 6 pers. maximum

**Personnes en situation de handicap** : Adaptations possibles de conditions d'accueil et d'animation selon besoin(s) spécifique(s), merci de nous contacter.

**Dates, ville, accès** : Consultez notre planning de sessions sur [www.reso-formation.fr](http://www.reso-formation.fr)

**Inscription** : Merci de nous faire part de votre demande via la fiche formation concernée (formulaire d'inscription à compléter) sur [www.reso-formation.fr](http://www.reso-formation.fr) RESO formation s'engage à vous répondre dans les 72 heures suivant votre demande et à débiter la prestation dans les 1 à 2 mois à compter de l'acceptation de la prise en charge du dossier.

Mise À jour : janvier 2025



# Relation et expérience client grâce au digital

## OBJECTIF(S) DE FORMATION

À l'issue de la formation vous serez en mesure de comprendre les enjeux de la relation client digitale et savoir adapter sa communication sur les différents canaux numériques

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ❖ Comprendre les enjeux de la relation client digitale
- ❖ Utiliser les réseaux sociaux
- ❖ Construire une expérience client numérique

## PROGRAMME DE FORMATION

### 1- Comprendre les enjeux de la relation client digitale

*Comprendre l'influence du digital dans la relation client ; les solutions sont accessibles et efficaces pour mon entreprise.*

### 2 – Comment utiliser les réseaux et les médias sociaux pour mon entreprise ?

*Pourquoi mon entreprise doit être présente sur les réseaux sociaux ?; Lister mes ressources graphiques à disposition, Faire un état des lieux de ma E-reputation.*

### 3 – Comment adapter ma communication aux différents canaux sur le web ?

*Comprendre mes besoins en communication digitale ; Créer ma stratégie de communication sur le web, Mettre en place ma stratégie sur le web.*

### 4 – Comment prévenir les litiges ?

*Connaître les réglementations et obligations légales du web ; Avoir les bons réflexes face à un litige.*

### 5 – Construire une expérience client numérique

*Harmoniser ma présence sur le web, Analyser les retours clients et optimiser mon e-reputation*

## VALIDATION DES COMPÉTENCES

Il sera demandé à chaque stagiaire, à l'issue de la formation, de répondre à une vingtaine de questions au maximum, qui permettront de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux ou encore d'effectuer un exercice pratique (mise en situation). D'autre part, un questionnaire d'appréciation sera remis également aux participants.

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La formation présentielle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis aux stagiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.