

Adapter sa relation client aux outils digitaux

-Référence: **RC-3**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la relation client digitale.
- Adapter sa communication aux canaux.
- Garantir la satisfaction du client connecté.
- Prévenir les litiges.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Webconseiller. / Webmarketer. Tout collaborateur en charge de la relation client sur les réseaux sociaux.

PRÉREQUIS :

- Cette formation nécessite de maîtriser les bases de la grammaire et de l'orthographe.
- .

Programme

- **Avant le présentiel**
 - Un diagnostic.
- **Comprendre les attentes du client connecté**
 - Le client connecté et son parcours d'achat.
 - Les typologies de clients.
 - Distinguer communication synchrone et asynchrone.
- **Communiquer par écrit avec le client connecté**
 - Se faire comprendre.
 - Prendre en compte son destinataire.
 - Employer des phrases et des tournures dynamiques.
 - Apprendre à être clair, bref et concis.
 - Respecter les codes de chaque canal.
- **Mener l'échange en ligne**

- Analyser la demande du client.
 - Faire préciser sans irriter le client.
 - Savoir reformuler simplement.
 - Finaliser l'échange et terminer sur une note positive.
 - Obtenir le feedback du client sur sa réponse.
- **Prévenir et gérer les situations délicates**
 - Repérer rapidement le risque de conflit, de litige.
 - Adapter sa réponse au niveau d'urgence.
 - 'Écouter' le client irrité.
 - Apporter une réponse appropriée sur le fond et sur la forme.
 - Répondre à une réclamation sur Twitter, Facebook.
- **Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail**
 - Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines" et un module e-learning : "Répondre à une demande de client par mail ou tchat".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc