

## Réseaux Sociaux

# FORMATION MAÎTRISER LA RELATION CLIENT ET INTERAGIR SUR LES MÉDIAS SOCIAUX, UTILISER LES MÉDIAS SOCIAUX EN BTOB

Satisfaction de nos apprenants en 2023 : 98%  
Taux d'assiduité : 100%



Formez-vous selon vos disponibilités ! Vous proposez **3 dates au choix** et votre formateur vous confirme la date souhaitée.



En présentiel dans votre entreprise, dans l'un de nos **20 centres de formation** ou en **distanciel par visioconférence**.



Niveau : Initiation, Avancé, Expert

Référence : RS-2003

Durée : 7 heures soit 1 jour

Tarif formation individuelle : 1040 € HT / Personne

Tarif Intra-Entreprise à partir de 4 Collaborateurs : Demandez un devis

**Vous avez des questions sur cette formation ?**

Contactez nos conseillers au : 01 42 66 36 42 du lundi au vendredi de 9h00 à 19h  
ou par email [formation@expertisme.com](mailto:formation@expertisme.com)

**Votre parcours de formation :**  
>> Découvrez-le étape par étape

**EXPERTISME**  
Transformation Digitale  
Agence Full Service

Formations Digitales

**VOTRE PARCOURS DE FORMATION ÉTAPE PAR ÉTAPE**

**NOS THÉMATIQUES**

- Bureautique
- Chercheurs d'emploi
- CMS & Technologies Web
- Conférences & Meet-Up sur mesure
- Cybersécurité
- Développement Mobile
- Dirigeants & Créateurs
- Directions Commerciales
- E-marketing
- Initiation au digital
- IT
- Management
- Management de projets
- Microsoft 365\*
- PAO & Conception Graphique
- Phygital Trip
- Programmation Web
- Référencement SEO/SEA
- Réseaux sociaux
- RH & Recrutement
- RSE
- Social Ads
- Soft Skills
- Web Analytics

**NOS CERTIFICATIONS**

Qualopi

ACTIONS DE FORMATION

## Contexte de la formation Maîtriser la relation client sur les réseaux sociaux

Vous souhaitez renforcer l'engagement sur les plateformes sociales pour accroître la satisfaction des clients et l'image de votre marque ? Devenir un bon communicant ne s'improvise pas. Si vous manquez d'expérience, il est tout à fait normal de se sentir parfois dépassé par les exigences de ce métier.

Dans un monde numérique en perpétuelle évolution, l'interaction avec les clients sur les réseaux sociaux est devenue cruciale pour toute entreprise prospère. Votre capacité à communiquer efficacement vous permettra de promouvoir vos produits ou services et de leur donner une réelle visibilité. En adoptant les bonnes pratiques et les bons canaux, vous pourrez toucher le cœur de votre cible avec des messages adaptés et pertinents.

Pour maîtriser la gestion de la relation client sur les réseaux sociaux, il est important d'apprendre à créer une stratégie efficace mettant en œuvre des techniques pour répondre aux demandes des clients de manière proactive et personnalisée. Vous devez également connaître les meilleures pratiques pour encourager l'engagement des clients et publier des campagnes interactives, afin de fidéliser vos clients et de rester dans

leur esprit.

Vous aspirez à établir une présence en ligne de votre entreprise solide ? Suivre notre formation sur la gestion de la relation client sur les médias sociaux vous apprendra à développer des techniques pour surveiller et gérer la réputation en ligne de votre entreprise en répondant aux commentaires et en résolvant les problèmes de manière proactive.

Avec **Expertisme**, organisme de formation certifié Qualiopi, vous explorerez également les outils de gestion des réseaux sociaux pour optimiser votre temps et vos ressources. En mettant l'accent sur des études de cas réels, cette formation pratique vous permettra de développer des compétences concrètes pour créer des liens solides avec vos clients, améliorer leur satisfaction et accroître la notoriété de votre marque. Faites confiance à notre Formateur Expert Métier pour vous guider pas à pas dans la gestion des réseaux sociaux de votre entreprise !

Ce programme complet vous permettra de développer des compétences solides en matière d'interaction client sur les médias sociaux et de créer des liens durables avec votre audience en ligne, renforçant ainsi la réputation et la croissance de votre entreprise.

En choisissant notre formation, vous deviendrez un expert de l'interaction et de la relation client sur les réseaux sociaux et propulser votre entreprise vers le succès ! Obtenez toutes les bonnes pratiques pour dominer l'art de la gestion de la relation client sur les réseaux sociaux et offrir un service exceptionnel à votre clientèle.

## **À qui s'adresse cette formation ?**

La formation s'adresse aux responsables du service client, aux professionnels du marketing, aux gestionnaires de communauté, aux entrepreneurs et à ceux impliqués dans l'interaction client sur les réseaux sociaux. Elle vise à améliorer les compétences en gestion de la relation client et à renforcer l'engagement sur les plateformes sociales pour accroître la satisfaction des clients et l'image de marque.

## **Objectifs de la formation gestion des médias sociaux**

- Maîtriser les techniques de gestion de la relation client sur les médias sociaux.
- Savoir interagir de manière efficace et réactive avec les clients en ligne.
- Développer des compétences pour répondre aux besoins et aux attentes des clients.
- Créer des liens solides avec la communauté en ligne et encourager l'engagement.
- Utiliser les médias sociaux comme un outil de communication et de promotion de la marque.
- Améliorer la satisfaction des clients et renforcer leur fidélité.
- Explorer les meilleures pratiques et études de cas pour une approche réussie.
- Mettre en place des stratégies concrètes pour propulser l'entreprise vers le succès sur les médias sociaux.

## **Programme de la formation gestion des médias sociaux**

### **1. INTRODUCTION AUX MEDIAS SOCIAUX ET LA RELATION CLIENT**

- L'importance des médias sociaux dans la relation client
- Les principaux médias sociaux et leur utilisation pour l'interaction client

### **2. STRATEGIES DE GESTION DE LA RELATION CLIENT SUR LES MEDIAS SOCIAUX**

- Création d'une stratégie efficace de gestion de la relation client
- Techniques pour répondre aux demandes des clients de manière proactive et personnalisée

### **3. OPTIMISATION DE L'ENGAGEMENT SUR LES MEDIAS SOCIAUX**

- Les meilleures pratiques pour encourager l'engagement des clients
- Utilisation des contenus attractifs et des campagnes interactives

## 4. COMMUNICATION ET RESOLUTION DES PROBLEMES

- Communication efficace avec les clients sur les réseaux sociaux
- Gestion des problèmes et des plaintes avec diplomatie et rapidité

## 5. CREATION DE RELATIONS DURABLES AVEC LES CLIENTS

- Établissement de relations durables avec la clientèle en ligne
- Utilisation des médias sociaux pour fidéliser les clients et les ambassadeurs de marque

## 6. REPUTATION EN LIGNE ET GESTION DES CRISES

- Surveiller et protéger la réputation de la marque sur les médias sociaux
- Gérer les crises et les situations délicates avec tact

## 7. MESURE DES PERFORMANCES ET AMELIORATION CONTINUE

- Utilisation des outils d'analyse pour évaluer l'efficacité de l'interaction client
- Mise en place d'une amélioration continue de la stratégie de gestion de la relation client

Version 3. Mise à jour le 01/01/2023

© EXPERTISME - Groupe SELECT® 2023 Tous droits réservés. Les textes présents sur cette page sont soumis aux droits d'auteur.

## *Pré-requis de la formation gestion des médias sociaux*

**Obligatoire :** Être muni d'un ordinateur relié à Internet, possédant une caméra, un micro et un haut parleur. Avoir Canva si possible dans sa version professionnel pour plus de performance (non obligatoire pour la formation)

## *Points forts de la formation*

- Votre plan pédagogique de formation sur-mesure avec l'évaluation initiale de votre niveau de connaissance du sujet abordé
- Des cas pratiques inspirés de votre activité professionnelle, traités lors de la formation
- Un suivi individuel pendant la formation permettant de progresser plus rapidement
- Un support de formation de qualité créé sur-mesure en fonction de vos attentes et des objectifs fixés, permettant un transfert de compétences qui vous rende très rapidement opérationnel
- Les dates et lieux de cette formation sont à définir selon vos disponibilités
- Animation de la formation par un Formateur Expert Métier
- La possibilité, pendant 12 mois, de solliciter votre Formateur Expert sur des problématiques professionnelles liées au thème de votre formation
- Un suivi de 12 mois de la consolidation et de l'évolution de vos acquis.

## *Approche Pédagogique*

L'approche pédagogique a été construite sur l'interactivité et la personnalisation : Présentation illustrée et animée par le Formateur Expert, partage d'expériences, études de cas, mise en situation réelle. Tous les supports sont fournis par support papier, mail ou clé USB à chaque stagiaire.

### **Méthodologie pédagogique employée :**

Chaque formation en présentiel ou en distanciel est animée par un Formateur Expert Métier sélectionné selon ses compétences et expériences professionnelles. Apport d'expertise du Formateur, quiz en début et fin de formation, cas pratiques, échanges d'expérience. Accès en ligne au support de formation.

### **Modalités employées et évaluation :**

Évaluation et positionnement lors de la définition du plan pédagogique avec le ou les stagiaires. Un QCM est soumis aux stagiaires le dernier jour de la formation pour valider les acquis. Une correction collective est effectuée par le Formateur. Un bilan de fin de stage à chaud est organisé entre le Formateur et le ou les stagiaires pour le recueil et la prise en compte de leurs appréciations. Une attestation de fin de stage est remise aux stagiaires.

## ***Accessibilité***

Toute demande spécifique à l'accessibilité de la formation par des personnes handicapées donnera lieu à une attention particulière et le cas échéant une adaptation des moyens de la formation.

Public en situation de handicap, contactez notre référent handicap au 01 42 66 36 42.

## ***Formateur***

Nos Formateurs sont des Experts Métiers intervenants sur les prestations inhérentes sur la thématique de la formation. Ils réalisent les audits et co-construisent l'offre et le déroulé de la formation avec l'Ingénieur Pédagogique avant validation par le Responsable Pédagogique. Ils sont sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques et leurs expériences dans la formation pour adultes.