



2
Jours

Utiliser les réseaux sociaux dans sa relation client

dans **RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS** / Réf : RCL-RCL-14

Objectifs de la formation

- Connaître les différents réseaux sociaux et leurs spécificités
- Comprendre le digital pour mieux l'utiliser
- Créer des actions sur les réseaux sociaux
- Organiser sa stratégie cross canal

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Définir la place du digital dans les organisations et les métiers

- Déterminer et comprendre la notion de digital en B2C et B2B
- Connaître l'importance du digital dans son métier
- Se positionner dans cet environnement digital

2. Connaître les différents réseaux sociaux

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- LinkedIn
- YouTube

Jour 1 - Après-midi

3. Connaître les utilisations des réseaux sociaux et le lexique digital



- Le vocabulaire
- Les usages des différents réseaux sociaux
- Les fonctionnalités disponibles

4. Préparer une mise en pratique (choix des réseaux sociaux pour l'activité de l'apprenant)

- Atelier
- Restitution

Jour 2 - Matin

5. Mettre en place une stratégie cross canal

- Les interactions entre les canaux de distribution et communication
- La place des réseaux sociaux dans le plan de communication

6. Examiner les avantages et points de vigilance des réseaux sociaux

- Les apports des réseaux sociaux dans la stratégie de communication
- Les points de vigilance

Jour 2 - Après-midi

7. Déterminer les facteurs clés de succès de l'utilisation des réseaux sociaux

- Les règles à respecter
- Les contenus gagnants
- Les conditions : budget, temps

8. Créer son plan d'action

- Quels réseaux sociaux pour quel secteur / quelle organisation
- Le rôle du community manager



Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Tout public

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- Analyse d'articles/documents professionnels
- Etude de cas pratiques issus des situations client
- Interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- Réalisation de cas pratiques
- Mise en application des méthodes
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation

