



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

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- 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

