

Optimiser la Relation Client avec les Réseaux Sociaux

Lien :
https://maroc-performance.com/formation/optimiser-la-relation-client-avec-les-reseaux-sociaux

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
CF77

CATÉGORIE
Réseaux Sociaux et Communication Digitale

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Découvrir les différents réseaux sociaux et leurs spécificités
- Maîtriser les techniques de gestion de la relation client sur les médias sociaux
- Mettre en place des stratégies concrètes pour propulser l’entreprise vers le succès sur les médias sociaux

POUR QUI ?

- Tout public



Programme détaillé

1 / Définition de la place du digital dans les organisations et les métiers

- La notion de digital en B2C et B2B
- L'importance du digital dans son métier
- Identifier les typologies de clients rencontrés dans l'univers digital
- Mesurer l'impact de l'écrit en communication digitale

2 / Focus sur les principaux réseaux sociaux et leur utilisation pour l’interaction client

- Facebook
- X (ex-Twitter)
- Instagram
- LinkedIn
- YouTube

3 / Les utilisations des réseaux sociaux et le lexique digital

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

4 / Les avantages et points de vigilance des réseaux sociaux

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

Maroc Performance

5 / Les facteurs clefs de succès de l'utilisation des réseaux sociaux

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

6 / Stratégies de gestion de la relation client sur les médias sociaux

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

7 / Optimisation de l'engagement sur les médias sociaux

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

8 / Création 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

9 / Réputation 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

10 / Mesure des performances et amélioration 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

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés