

Titre : *Accueil et Relation client –Relation et Expérience client grâce au digital*

Domaine : Digital e-réputation et réseaux sociaux

Thème : Digital e-réputation et réseaux sociaux

Formacode : 15079

Durée en heures et en jour : 07 h / 1 jour

Modalité de la formation : en Présentiel

Public cible : Personnel de l'hôtellerie, de la restauration et des services en charge de la communication ou du marketing via les réseaux sociaux

Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- Apprendre à écouter et fidéliser ses clients.
- Intégrer les médias sociaux dans sa stratégie de communication.
- Savoir rédiger des contenus spécifiques et adaptés à chaque réseau.
- Acquérir une méthode et des outils opérationnels pour surveiller sa e-réputation.



Diagnostic avec le prescripteur

- Entretien téléphonique ou physique
- Analyse des besoins de formation
- Analyse du contexte de l'entreprise
- Homogénéité de niveau

Diagnostic avec les membres du groupe

- Envoi d'un questionnaire
- Fonction ou situation actuelle
- Historique en formation
- Analyse des besoins, motivations
- Mes attentes pour cette formation

Programme :

Les nouveaux usages du Web

Pourquoi il est important de savoir ce qu'on dit de votre établissement (mais aussi de vos dirigeants, de vos produits et de vos employés) sur Internet.

Le nouveau pouvoir des consommateurs :

Du consommateur au consommateur.

Les nouveaux comportements et attentes des clients :

De la communication à la conversation.

Être acteur de sa réputation numérique :

L'importance des contenus pertinents

Développer sa notoriété en même temps que son capital

Sympathie

Que dit-on de mon entreprise sur internet ?

Définir les éléments importants de l'image que l'on souhaite donner ainsi que ses objectifs.

Les "réseaux sociaux" : Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram, Tik-Tok...

Le potentiel et les principes de fonctionnement : Post, Like, Partage

Optimiser les visuels

Gérer l'administration et les contributeurs

Générer de l'engouement et du partage

Entretenir l'attente (teasing...)

Répondre à la communauté :

Ajuster le style de sa réponse aux types de messages : avis, questions, réclamations...

Analyser les retours et décider d'agir de la bonne façon

Les points de vigilance

Prérequis : Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.

Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise œuvre de moyens audiovisuels.

Modalités d'évaluation des connaissances

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles en début et à l'issue de la formation :

Ateliers d'évaluation collaboratifs

Mises en situation (Tests intermédiaires des acquis)

Questionnaire de connaissances en début de formation et Questionnaire cas de synthèse : « Qu'ai-je retenu ? »

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Lieux et adresses précises

11, rue Tronchet 75 008 Paris

France entière ou en entreprise