

# ASSURER LA RELATION ET L'EXPERIENCE CLIENT GRACE AU DIGITAL

**Compétences visées :**

- Comprendre les règles de la communication ;
- Découvrir les réseaux sociaux et leurs enjeux ;
- Assurer la visibilité digitale d'un établissement et gérer son e-réputation ;
- Garantir la satisfaction client.

**Public visé :**

- Tout public

**Durée du programme :**

- 7 heures

**Prérequis :**

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Maîtrise de la langue française.

**Tarif :** Disponible sur le site internet

(Prise en charge possible, nous contacter pour plus d'informations.)

**Modalités de financement :** Plan de développement des compétences, auto-financement**Modalités d'admission :**

Auto-positionnement. Notre équipe de conseillers en formation reste disponible pour vous accompagner, n'hésitez à nous contacter.

**Localisation et accessibilité :**

Distanciel et/ou présentiel.

Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat  
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



**Méthodes pédagogiques :**

Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence.

Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation.

Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

**Modalités d'évaluation des acquis :**

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz ;
- Test en fin de formation : QCM.

**Programme :**

*Comprendre les règles de la communication :*

- Décrire les règles fondamentales de la communication ;
- Analyser les spécificités de la communication digitale ;
- Discuter les stratégies de communication de crise.

*Découvrir les différents réseaux et comprendre leurs enjeux :*

- Examiner les différents réseaux sociaux et leurs implications (Facebook, Instagram, etc.) ;
- Evaluer l'impact des sites d'avis : TripAdvisor,...
- Explorer le fonctionnement et les enjeux des OTA (Booking, Expedia, etc.).

*Assurer la visibilité digitale d'un établissement et gérer son e réputation :*

- Gérer sa réputation en ligne : l'e réputation ;
- Optimiser la visibilité en ligne par le référencement naturel, AdWords et Google My Business ;
- Recueillir et répondre aux avis clients qu'ils soient positifs ou négatifs ;
- Élaborer et suivre sa stratégie de communication digitale ;
- Utiliser les canaux et réseaux appropriés en fonction des objectifs et des cibles.

*Garantir la satisfaction client :*

- Identifier les besoins et attentes des clients pour mieux les satisfaire ;
- Comprendre les notions de besoin, d'attente et de motivation ;
- Discuter les enjeux de la satisfaction client ;
- Créer une expérience et un enchantement client ;
- Mesurer efficacement la satisfaction client.

**Délais d'accès :**

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 24 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Contactez-nous !

[www.crc-formation.fr](http://www.crc-formation.fr)

04.94.88.58.59

[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

245, avenue de

l'université Le nouveau

parc St Clair 83160 LA-

VALETTE-DU-VAR



04.94.88.58.59



[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)



[crc-formation.fr](http://crc-formation.fr)

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat  
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

