UMiH FORMATION

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

OPTIMISER SA RELATION CLIENT DIGITALE

PUBLIC : Responsables communication, hôteliers, restaurateurs, responsables de salle

PRE REQUIS :

- Connaissance de base en communication digitale Ou avoir suivi la formation « Développer sa communication digitale »
- Disposer, si possible, des supports digitaux de son établissement (fiche Google, réseaux sociaux, site web…)

PRESENTIEL OU VISIO

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- Construire une expérience client numérique optimisée
- Savoir suivre ses actions sur internet et les réseaux sociaux et mettre en place des tableaux de performance
- Prévenir les litiges
- Savoir comment réagir en cas de critique, crise ou de bad-buzz

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'études de cas CHR et d'ateliers pratiques, utilisation d'outils numériques accessibles (Canva, Meta Business Suite…)

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATION

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

MODULE 1 : COMPRENDRE ET AMELIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT DIGITAL

INTRODUCTION ET CADRAGE DE LA FORMATION

- Créer la dynamique de groupe et identifier attentes/objectifs.
- Présentation formation (organisation, objectifs, test de positionnement)

COMPRENDRE ET AMELIORER L'EXPERIENCE

- Identifier les points de contact numériques clés,
- Comprendre les attentes des clients connectés,
- Savoir repérer les irritants digitaux.

SUIVRE ET ANALYSER SES ACTIONS SUR INTERNET

- Savoir suivre et interpréter ses performances digitales
- Construire un tableau de bord adapté à son établissement

MODULE 2 : MODERATION – GERER LA REALATION CLIENT DIGITAL ET PRÉVENIR LES CRISES

PREVENIR LES LITIGES ET GERER LES AVIS CLIENT

- Savoir réagir face à une critique virale ou injuste,
- Mettre en place une procédure simple de gestion de crise,
- Préparer un plan d'action efficace.

REAGIR EN CAS DE CRISE OU DE BAD BUZZ

- Savoir réagir face à une critique virale ou injuste.
- Mettre en place une procédure simple de gestion de crise.
- Préparer un plan d'action efficace

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en communication et communication digitale