



## PROGRAMME

# RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT GRACE AU DIGITAL

LE MOBILE POUR ATTRIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

**PUBLIC :** *Cette formation concerne les restaurateurs.*

**PRÉ-REQUIS :** *VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.*

**À L'ISSUE DE CETTE FORMATION**, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de la relation client digital
- Adapter sa communication aux différents canaux
- Utiliser les réseaux et médias sociaux
- Garantir une satisfaction du client connecté
- Prévenir les litiges
- Construire une expérience client numérique

## INTERVENANT

Formateurs  
spécialisés dans le  
digital.

## MÉTHODE

Supports  
audiovisuels,  
animation de  
groupe

**Taux d'acquisition : 100%**

**Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 100%**

# Formation 14 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 6 À 10 PARTICIPANTS

## LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

- MARKETING MOBILE : ATTRIRER, TRANSFORMER, FIDÉLISER
- PANORAMA EN LIEN AVEC LES RESTAURANTS

## COMMENT UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE À SON AVANTAGE ? CAMPAGNES SMS, GÉOLOCALISATION

- FORMATS PUBLICITAIRES ET LES APPLICATIONS
- MODÈLES ÉCONOMIQUES
- SPÉCIFICITÉS DU MOBILE DANS UNE STRATÉGIE DIGITALE :  
CONTRAINTE ET OPPORTUNITÉS

## FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENTS

- PANORAMA DES OUTILS ET SOLUTIONS EXISTANTES ET PAYANTES
- FIDÉLISER ET ENTREtenir NOTRE RELATION DE PROXIMITÉ
- AVOIR UNE BASE RESTAURATEUR ACTUALISÉE POUR LANCER DES  
ACTIONS PUSH



- COMPRENDRE L'INTÉRÊT D'UNE BASE CRM ADAPTÉE AUX BESOINS
- PRÉSENTATION DES SOLUTIONS GRATUITES ET PAYANTES SUR LE MARCHÉ
- PREVENIR LES LITIGES

**VALIDATION DE LA FORMATION :** Remise d'une attestation de formation

## INTERVENANT

Formateurs  
spécialisés dans le  
digital.

## MÉTHODE

Supports  
audiovisuels,  
animation de  
groupe