

## Réseaux sociaux

### FIDELISER SES CLIENTS ET DEVELOPPER SA COMMUNAUTE

#### Référence RC012

Les réseaux sociaux font partie intégrante de nos vies et dans la vie de nos entreprises.

S'ils permettent de gagner des clients ils permettent aussi de créer des liens avec nos clients, de les informer et d'augmenter notre visibilité. S'en servir au quotidien offre à votre business un vrai levier de développement.

#### Objectifs :

- Faire un 360 ° des principaux outils digitaux
- Réfléchir aux opportunités pour chacun et définir sa stratégie pour développer sa communauté
- Dynamiser sa notoriété pour booster les ventes
- Dans un monde numérique, oser et savoir se démarquer
- Communiquer et exprimer votre valeur ajoutée pour faire la différence à l'heure du digital

#### Public

Cette formation s'adresse à toute personne en charge des réseaux sociaux.

#### Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

#### Programme

##### L'EVOLUTION DE LA RELATION CLIENT A L'ÈRE DU NUMERIQUE

- La consommation à l'ère du digital et son impact sur la relation commerciale
- Les nouvelles attentes des clients et les nouvelles typologies
- L'expérience client au-delà des mots, les intentions
- Faire son plan d'action : Se fixer un objectif et s'y tenir ; formulation d'un objectif
- Comprendre les mécanismes du prospect pour l'accepter

##### LES OUTILS DIGITAUX, TRANSFORMER LE VIRTUEL EN REEL

- Revisiter les opportunités des outils digitaux et des principales plateformes
- Aligner une cohérence entre votre présence digitale, votre réalité commerciale
- Faire coïncider le on line et le off line pour garder le bénéfice de votre présence
- Maintenir une relation client de qualité via les outils digitaux

## EXPLOITER LES RESEAUX POUR CONQUERIR ET FIDELISER

- Créer des contenus à haute valeur ajoutée pour capter et favoriser l'engagement
- Bonnes pratiques sur les réseaux sociaux - humaniser, échanger, répondre aux critiques...
- Valoriser ses fans et en faire les ambassadeurs du commerce (jeu, concours, privilèges)
- Zoom sur Facebook : comment animer sa page ?

## Organisation et moyens pédagogiques

- Quizz, tests, méthode participative permettant de mettre en jeux des situations rencontrées par les participants
- Formation conduite en salle pour une durée de 2 jours soit 14 heures
- La formation se déroule dans vos locaux

## Moyens techniques

Utilisation de Vidéo Projecteur Test Quizz et vidéo  
Création de contenu pendant le temps de la formation

## Moyens d'encadrement

Formateur spécialiste en réseaux sociaux.

## Modalités de suivi et d'évaluation

- Identification des attendus et des compétences à développer en début de formation
- Création au cours de la formation permettant de mesurer les écarts et progrès

## Documents remis à la fin du stage

- Support numérique pour les fondamentaux
- Fiche de synthèse et plan élaborés en fin de formation
- Certificat de réalisation

**Durée :** 2 jours soit 14H

**Tarif Inter :** 590,00€ HT par jour soit 1 180,00€ HT \*

**Tarif Intra :** 1 400,00€ HT par jour soit 2 800,00€ HT

- Pauses Café et repas inclus dans nos inter-entreprises.