

Le phygital

L'ALLIANCE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Référence RC07

Et si la puissance de votre activité résidait dans l'alliance de la communication digitale et la relation client en chair et en os ?

Une journée pour vous offrir des opportunités de conquête et fidélisation clients en liant les réseaux sociaux et votre cœur de métier.

Objectifs :

- Faites la différence en maîtrisant les clés des réseaux sociaux
- Gagner de nouveaux clients
- Fidéliser et engager votre clientèle existante
- Favoriser les recommandations
- Optimiser votre notoriété
- Sensibiliser sur la même communication en magasin et sur les réseaux sociaux

Public

Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la relation client et de la vente

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Programme

POSITIONNER MON COMMERCE DANS L'UNIVERS INTERNET

- L'environnement numérique du commerce
- Evaluer et maîtriser sa réputation à l'heure du bouche à oreille...numérique
- « Social shopping » : Qu'attendent les clients internautes ? Quelles sont leurs habitudes et comportements d'achat ?

PANORAMA DES RESEAUX SOCIAUX POUR COMMERÇANTS : BIEN CHOISIR POUR COMMUNIQUER UTILE

- Définir ses objectifs et ses cibles pour faire le bon choix
- Quels réseaux pour quels usages ?
- Facebook
- Instagram : valoriser le produit par l'image
- Définir une stratégie pertinente et développer une communication homogène sur les réseaux choisis

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 ?
- Quelques exemples d'opérations pour commerçants

ALIGNER VOTRE RELATION CLIENT EN MAGASIN AVEC VOTRE COMMUNICATION SUR LES RESEAUX SOCIAUX

- A chaque contact un point d'impact : à vous de décider quel souvenir vous voulez laisser au client !
- Le savoir-faire n'est rien sans le savoir-être : les clés et fondamentaux pour se démarquer
- Donner envie au client de venir et de rester dans le magasin
- Démontrer son intérêt et son engagement, et agir sur la satisfaction client
- Développer de nouvelles opportunités pour doper ses ventes

Organisation et moyens pédagogiques

- Quiz, tests, méthode participative permettant de mettre en jeu 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 Quiz et vidéo.

Moyens d'encadrement

Formateur spécialiste en vente multi-canaux

Modalités de suivi et d'évaluation

- Identification des attendus et des compétences à développer en début de formation
- Grilles d'évaluation complétées en début et fin de 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.