

E-réputation

« Les clés d'une réponse réussie. »

Objectifs

- Comprendre l'importance d'une réponse à un commentaire client
- Connaître les besoins et le parcours client
- Structurer ses réponses aux avis
- Organiser et optimiser sa démarche qualité

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

1 jour - 7 heures

Formats :

Présentiel ou distanciel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Avoir un ordinateur à disposition
- Maîtrise de l'outil informatique

Public concerné :

- Toute personne désirant développer ses connaissances et compétences en E-réputation
- Toute personne souhaitant mettre en place une stratégie de satisfaction client

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : exercices de mise en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

Maîtriser le parcours client

Comprendre chaque étape et anticiper la satisfaction de ses besoins

La démarche qualité : les enjeux et les impacts

Maîtriser le fonctionnement, les différents supports et médias

Structurer sa stratégie de démarche qualité

Classifier les avis

Définir sa stratégie de réponse

Mettre en place les 5 étapes clés d'une réponse
Construire son process de démarche qualité

Méthodologie

Apports théoriques
Méthode interrogative
Exercices pratiques