

Possibilité d'intervenir dans vos locaux sur ce thème, dates et conditions : nous consulter

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30

**Session intra-entreprise
& sur mesure**
Nous consulter

Opérateur de compétences

Thématique

- Commercialisation et communication

Action de formation

- Optimiser sa relation client digitale

Objectifs généraux

- 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

Objectifs pédagogiques

- Identifier les leviers d'optimisation de l'expérience client numérique.
- Suivre et analyser les performances des actions sur internet et les réseaux sociaux.
- Prévenir les litiges et anticiper les problèmes clients.
- Gérer les critiques, crises et bad-buzz de manière efficace.

Contenus de la formation

Identifier les leviers d'optimisation de l'expérience client numérique

- Explorer le concept de l'expérience client sans friction.
- Repérer les outils facilitateurs de réservation sur les plateformes de Social Média.
- Analyser des exemples concrets d'expériences clients réussies.
- Appliquer les outils et concepts au travers d'une mise en situation.

Suivre et analyser les performances des actions

- Découvrir les outils de tracking pour mesurer l'impact des actions digitales.
- Analyser les statistiques via Meta Business Suite.
- Interpréter pour ajuster sa stratégie.
- Créer un tableau de suivi des performances et interprétation des données.

Prévenir les litiges et anticiper des problèmes clients

- Identifier les différents types de litiges et comprendre leur origine pour mieux les anticiper.
- Réagir efficacement face aux problèmes.
- Gérer les commentaires négatifs, violents, déplacés.
- Simuler des réponses adaptées à différents types de litiges.

Gérer les critiques, crises et bad-buzz de manière efficace

- Structurer un contenu adapté pour répondre aux critiques et limiter l'impact.
- Élaborer un plan d'action personnalisé pour anticiper et gérer les crises sur réseaux sociaux.

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

Optimiser sa relation client digitale

Modalités d'accès

Professionnels de la restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur **cefppa.eu**, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Méthodes pédagogiques

- Formation théorique alliant mises en situation (avec votre ordinateur, si possible) et débats.
- Outils d'application pour développer la communication de son entreprise.
- Remise d'un livret pédagogique
- Formation en présentiel collectif

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

Disponible sur notre site www.cefppa.eu

Coût

420 €

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

