

Maitriser la relation client à l'ère du digital

Réf. VEN0087

Objectifs

A l'issue de la formation le bénéficiaire sera capable d'animer la relation client digitale, de maîtriser la relation omnicanale, d'optimiser la qualité de sa relation client et augmenter la satisfaction client.

Les compétences qui seront mises en pratique sont définies comme suit :

- Comprendre l'importance de la digitalisation de la relation client et comment elle peut aider les TPE à se différencier.
- Savoir choisir et utiliser les bons outils pour promouvoir votre activité sur le web.
- Apprendre à automatiser les tâches sur les réseaux sociaux pour gagner du temps et atteindre plus de clients et leur satisfaction

Prérequis nécessaires

Pas de prérequis nécessaire. Connaissance basique de l'utilisation d'Internet et des outils bureautiques. Motivation à se développer sur le web

Public concerné

Toute personne exerçant ou amenée à exercer une fonction commerciale

Contenu pédagogique

1/ Fondamentaux de la digitalisation et outils de base du webmarketing

- Enjeux et Fondamentaux de la Digitalisation de la Relation Client
 - Introduction à la digitalisation : Qu'est-ce que cela signifie pour votre secteur d'activité ? De la communication physique à la communication digitale
 - Le tunnel de vente : Du prospect au client fidélisé – les 5 étapes de la transformation (Se faire connaître, éveiller la curiosité, montrer l'intérêt, encourager l'achat et

garder le contact)

- Expérience client : Créer un parcours fluide et optimiser la satisfaction client

- Outils de base du webmarketing

- Créer un site internet efficace : Options disponibles (CMS, plateformes simples pour débutants).
- Référencement (SEO) : Les bases pour apparaître dans les résultats de recherche.
- Intégrer l'outil Google My Business (Google Business Profile)
 - Augmentation de sa visibilité locale,
 - Améliorer la confiance et la crédibilité
 - Interagir directement avec le client
 - Favoriser la publicité gratuite
 - Bénéficier de statistiques et des tendances de consommation
 - Favoriser la décision d'achat
 - Connaître la concurrence
 - Agilité au changement de situation (horaires, tarifs, impondérables...)

2/ IA et Réseaux Sociaux

- Utilisation des Outils IA pour Gagner en Productivité sur les Réseaux Sociaux:
 - Présentation des outils d'IA (ex : ChatGPT, Canva Pro) : Créer du contenu plus efficacement.
 - Création de publications automatisées et outils de planification.
 - Outils d'analyse de performance : Comment suivre et analyser l'engagement des publications.
- Stratégie de Contenu et Publications.
 - Comprendre les besoins de votre audience et choisir les bons canaux de communication (Facebook, Instagram, LinkedIn).
 - Mise en place d'une stratégie de contenu : Planning et thèmes.
 - Bonnes pratiques pour la rédaction et la création visuelle.

3/ Élaboration d'un plan d'action personnel pour chaque participant (ex : objectifs à court et moyen terme pour améliorer leur présence digitale)

Durée

2 jours pour un total de : 14 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 29 septembre au 6 octobre 2025 à La rochelle : 760.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 5 - Maxi : 10

Intervenants

Nos intervenants internes et externes sont sélectionnés pour leur expertise et leurs qualifications dans le domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et la présentation d'exemples de documents d'entreprise.

Equipements pédagogiques : vidéo projecteur – paperboard – tableau interactif

Nos salles de formation sont adaptées et conformes à l'accueil du public

Lorsque les formations se déroulent en distanciel, pour leur bon déroulement, il est important de :

? Se trouver dans un lieu calme

? Disposer d'un ordinateur opérationnel avec micro et caméra

? Disposer d'une connexion opérationnelle

? Respecter les instructions techniques transmises en amont de la formation (support TEAMS ou autre)

? Assistance technique assurée

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluation des connaissances initiales des bénéficiaires et/ou auto-évaluation des bénéficiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation : évaluation des acquis et/ou autoévaluation des bénéficiaires, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Remise du certificat de réalisation de la formation

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes en situation de handicap des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles nécessaires à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoïne.

Indicateurs-clés de la formation

Néant: nouvelle formation

Taux de satisfaction : 100.00%

Nombre d'avis : 1

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 17 septembre 2025 - Page 5/5