

Maîtriser la relation client à l'ère du digital

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

CCI 17

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Saliarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Prérequis 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

Prérequis pédagogiques :

Prérequis 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

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

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

Contenu et modalités d'organisation

1/ Fondamentaux de la digitalisation et outils de base du webmarketing • Enjeux et Fondamentaux de la Digitalisation de la Relation Client o Introduction à la digitalisation : Qu'est-ce que cela signifie pour votre secteur d'activité ? De la communication physique à la communication digitale o Le tunnel de vente : Du prospect au client fidélisé – les 5étapes de la transformation (Se faire connaître, éveiller la curiosité, montrer l'intérêt, encourager l'achat et garder le contact) o Expérience client : Créer un parcours fluide et optimiser la satisfaction client. • Outils de base du webmarketing o Créer un site internet efficace : Options disponibles (CMS, plateformes simples pour débutants). o Référencement (SEO) : Les bases pour apparaître dans les résultats de recherche. o 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: o Présentation des outils d'IA (ex : ChatGPT, Canva Pro) : Créer du contenu plus efficacement. o Création de publications automatisées et outils de planification. o Outils d'analyse de performance : Comment suivre et analyser l'engagement des publications. • Stratégie de Contenu et Publications. o Comprendre les besoins de votre audience et choisir les bons canaux de communication (Facebook, Instagram, LinkedIn). o Mise en place d'une stratégie de contenu : Planning et thèmes. o 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).

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00567649	du 01/01/2025 au 31/12/2025	Saintes (17)	CCI 17		Non éligible	FPC
00567653	du 01/01/2025 au 31/12/2025	Rochefort (17)	CCI 17		Non éligible	FPC