

LA RELATION CLIENT DIGITALE

Objectifs :

- Comprendre les opportunités et les contraintes de la relation client digitale
- Identifier les outils de la relation client digitale
- Identifier les bonnes pratiques et les erreurs à éviter
- Mettre en œuvre un plan d'action

Durée : 1 jour

Type : Formation-

Pour qui : Responsables : Relation Client, Marketing, Commercial, Communication ...

Principaux thèmes abordés

Contexte

- Les comportements des consommateurs sur Internet ; contexte actuel
- La relation cross-canal
- L'importance du marketing "one to one"

La boîte à outils de la relation client sur Internet

- L'email marketing
- Le formulaire de contact
- Le Click to Chat
- Le Click to call
- Les agents virtuels
- Les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, ...
- Les forums
- Les FAQ
- Les plateformes de partage
- Les applications mobiles
- Les différents services en ligne
- Le Community management
- Le CRM

Pour chacun de ces outils, le formateur présentera les grandes tendances d'utilisation, les opportunités, les risques, les contraintes, les bonnes pratiques et les erreurs à éviter. Il s'appuiera sur des exemples concrets, adaptés au marché des participants.

La conception du plan d'action

- L'approche cross-canal
- Les outils de veille
- La fixation des objectifs
- Le choix des outils
- Le plan d'action