

## Focus : Maîtriser la relation client digitale

Niveau : Pratique courante

Durée : 0,29 jour(s) soit 2,0 heure(s)

### Public concerné :

---

- Responsable de la communication externe ou Notaire ou Office manager

### Objectifs pédagogiques :

---

- Animer la relation client digitale
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Construire un plan de communication digitale

### Contenu :

---

- Pourquoi une relation client digitale ? Quelques chiffres clés
- Retour sur les notions « Omnicanal » vs « Multicanal »
- La relation client sur les réseaux sociaux
- Quelques mots sur les CRM, la segmentation, le buyer persona et la sollicitation personnalisée

### Prérequis :

---

- Gérer la communication externe
- Connaître les différents réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram...)

### Modalités d'exécution

---

Formation en présentiel ou Visioformation

### Modalités pédagogiques

---

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

## Modalités Techniques

---

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

## Modalités d'encadrement

---

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Modalités de suivi et appréciation des résultats

Emergence par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Evaluation à chaud à l'issue de la formation :

- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

## Remise d'une attestation

---

Une attestation de fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation