



*Intitulé du module : ANIMER LES RESEAUX SOCIAUX*

*ACTION N°3 : ANIMER LES RESEAUX SOCIAUX*

### *Contenu du programme*

#### **Matinée :**

Présentation du programme, Tour de table de présentation, échanges sur les pratiques professionnelles et personnelles (expérience clients) sur leurs usages

Thématique : Découvrir les tendances de la vente en ligne et les avantages du numérique

- Les principaux acteurs du numérique
- Les profils et attentes clients
- Les bénéfices du numérique (clients, personnel, entreprise) vis à vis des réseaux sociaux que sont Facebook et Instagram
- Les interactions entre les différents réseaux sociaux nommés et le point de vente.

Présentation de cas pratiques de type (Séphora, Etam lingerie, Desigual...)

#### **Après midi :**

Thématique : Personnaliser le conseil client à distance ou en physique lors de l'acte d'achat en tenant compte des données à sa disposition (GRC...) et des réseaux sociaux nommés.

- Les principes de la gestion de la relation client, Les services attendus par le client vis Facebook et Instagram
- Les fonctions des logiciels de GRC come aide et en lien avec les réseaux sociaux nommés
- Les données efficientes.

Questions/réponses



*Objectifs pédagogiques :*  
*Savoir communiquer sur Facebook et Instagram.*  
*Maîtriser les spécificités et opportunités de chaque réseau social.*  
*Encourage la transversalité de ses communications.*  
*Monitorer ses actions de communications pour ajuster en permanences.*

*Public visé :*  
*Responsable de magasin – Responsable adjoint de magasin – vendeur – Hôtesse de caisse*

*Prérequis*  
*Aucun*

*Modalités pédagogiques*  
*Face à face pédagogique Mise en situation et manipulation Débriefing sur vécu des stagiaires. Accompagnement individualisé dans des situations vécues ou dans des contextes évolutifs : Soit par des messages spécifiques que le formateur souhaite mettre en œuvre. Travaux tout au long de la journée. (Grille d'auto évaluation). Feuille(s) de présence emmargée(s) par les stagiaires et par demi-journée...Évaluation QCM et analyse individuelle de mises en situations.*

**NB : À la fin de la formation Agostino Nantes enverra un certificat de réalisation à chaque stagiaire.**

*Durée de formation en heures et en jours*  
*1 journée soit 7 heures*

*GILLES ASCOËT*  
*AGOSTINO NANTES*  
*24 RUE CREBILLON*  
*44000 NANTES – 06 07 35 66 02 –*  
*gilles.ascoet@hotmail.fr*