

Public
Tout public

Méthodes pédagogiques
Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application
Favoriser les apprentissages collectifs et individuel du groupe

Pré-requis
aucun

Durée
Matin : 3.5 h
09h00 – 12h30
Le 1^{er} avril 2025
Après-midi : 3.5 h
14h00 – 17h30
Le 24 avril 2025

Moyens techniques
Pc, outils multimédia

Moyens d'encadrement
Equipe pédagogique
FIM CCI FORMATION

Méthode d'évaluation et modalités de suivi des acquis
Evaluation lors de mise en situation

Validation
Attestation de formation

Organisation
Formation inter entreprises

Référence : MOD-FCO-
Ambassadeur de ma ville - 2025

Module 4 - Développer la visibilité de son entreprise et le service client grâce au numérique

(les réseaux sociaux, le e-commerce, le click & collect, le paiement à distance...)

Matinée : Développer la Visibilité de son Entreprise grâce aux Réseaux Sociaux et au E-commerce

Objectifs de formation

- Comprendre comment accroître la visibilité de son entreprise à travers les réseaux sociaux et les plateformes de vente en ligne.
- Acquérir les compétences nécessaires pour gérer et optimiser sa présence numérique.

Contenu

1.Introduction et Contexte

- Présentation des participants et des attentes spécifiques des commerces du territoire.
- Tour d'horizon des défis des commerces de proximité face à la digitalisation et à la concurrence des grands complexes commerciaux (contexte de Flers et des centres-villes).

2.Réseaux Sociaux : Accroître la Visibilité et Engager sa Communauté

Thèmes abordés :

- Choisir les réseaux sociaux adaptés (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.).
- Développer une stratégie de contenu adaptée à l'activité locale : storytelling, mise en avant des produits/services, promotion des événements locaux.
- Utilisation de la publicité ciblée pour toucher une audience locale.
- **Exercice pratique :**
Élaboration d'un plan de publication pour les réseaux sociaux, incluant des campagnes spécifiques pour des événements touristiques ou saisonniers.

3.Le E-commerce : Générer des Ventes en Ligne

- **Thèmes abordés :**
 - Les fondamentaux du commerce en ligne : choix des plateformes (Shopify, WooCommerce), création d'une boutique en ligne.
 - Stratégies de conversion : UX, tunnels de vente, mise en avant des produits locaux.
 - Collaboration avec des influenceurs locaux pour renforcer la visibilité.
- **Exercice pratique :**
Audit rapide d'une boutique en ligne et conseils pour améliorer l'expérience utilisateur.

Public
Tout public

Méthodes pédagogiques
Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application Favoriser les apprentissages collectifs et individuel du groupe

Pré-requis
aucun

Durée
Matin : 3.5 h
09h00 – 12h30
Le 1^{er} avril 2025
Après-midi : 3.5 h
14h00 – 17h30
Le 24 avril 2025

Moyens techniques
Pc, outils multimédia

Moyens d'encadrement
Equipe pédagogique
FIM CCI FORMATION

Méthode d'évaluation et modalités de suivi des acquis
Evaluation lors de mise en situation

Validation
Attestation de formation

Organisation
Formation inter entreprises

Référence : MOD-FCO-
Ambassadeur de ma ville - 2025

4. Atelier Pratique - Élaboration d'une Stratégie Numérique

Objectif :

Chaque participant développe une stratégie numérique personnalisée intégrant les réseaux sociaux et le e-commerce, adaptée à leur activité et au dynamisme touristique local.

- **Présentation :**
Partage des stratégies créées et feedback du groupe pour optimisation.

Après-midi : Améliorer le Service Client avec le Click & Collect et le Paiement à Distance

Objectifs de la formation :

- Comprendre les avantages du click & collect et du paiement à distance pour améliorer l'expérience client.
- Savoir intégrer ces services dans une stratégie numérique globale pour répondre aux besoins des clients locaux et touristes.

1. Le Click & Collect pour les Commerces Locaux

- **Thèmes abordés :**
 - Présentation du click & collect et son intérêt pour les commerces de proximité.
 - Comment mettre en place une solution click & collect en utilisant des outils simples (Google My Business, plateformes locales).
 - Optimisation du parcours client, de la commande à la récupération en magasin.
- **Exercice pratique :**
Création d'un processus de click & collect pour un commerce fictif, en simulant des scénarios clients.

2. Paiement à Distance : Améliorer l'Accessibilité et la Satisfaction Client

- **Thèmes abordés :**
 - Introduction aux solutions de paiement à distance (Stripe, PayPal, etc.) et intégration dans les boutiques en ligne.
 - Réduction de l'abandon de panier grâce à une offre de paiement diversifiée et sécurisée.
 - Utilisation du paiement à distance pour fidéliser les clients locaux et touristes (cartes de fidélité numériques, abonnements).

3. Optimiser le Service Client via les Réseaux Sociaux

- **Thèmes abordés :**
 - Utilisation des réseaux sociaux comme canal de support client (réponses aux questions, gestion des avis).
 - Comment améliorer la réactivité du service client grâce aux outils numériques (chatbots, FAQ automatisées).
 - Gérer les crises ou les avis négatifs sur les réseaux sociaux.
- **Exercice pratique :**
Simulation de réponses à des clients sur les réseaux sociaux, en utilisant différents scénarios

Public
Tout public

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application Favoriser les apprentissages collectifs et individuel du groupe

Pré-requis
aucun

Durée
Matin : 3.5 h
09h00 – 12h30
Le 1^{er} avril 2025
Après-midi : 3.5 h
14h00 – 17h30
Le 24 avril 2025

Moyens techniques
Pc, outils multimédia

Moyens d'encadrement
Equipe pédagogique
FIM CCI FORMATION

Méthode d'évaluation et modalités de suivi des acquis
Evaluation lors de mise en situation

Validation
Attestation de formation

Organisation
Formation inter entreprises

Référence : MOD-FCO-
Ambassadeur de ma ville - 2025

4. Atelier Pratique - Créer un Plan d'Amélioration du Service Client

- **Objectif :**
Élaborer un plan d'action pour améliorer l'expérience client via le numérique, intégrant le click & collect et le paiement à distance.
- **Présentation :**
Chaque participant présente son plan et obtient des retours pour ajustement.