

ANIMATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Contenu pédagogique

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

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

Organismes et lieux de formation

- **AGOSTINO NANTES** E-learning, FEDERATION FRANCAISE DES DETAILLANTS EN CHAUSSURES

▼ OBJECTIF

Savoir communiquer sur Facebook et Instagram Maîtriser les spécificités et opportunités de chaque réseau social Encourager la transversalité de ses communications Monitorer ses actions de communication pour ajuster en permanence....

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de magasin
Responsable adjoint de magasin
Vendeur Hôtesse de caisse

▼ PRÉREQUIS

Aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les enseignements sont théoriques et éventuellement associés à des mises en situations pratiques et ponctuelles. Un Book de formation pour chaque participant et des supports pédagogiques sous le format power point - film vidéo, salles de formation ad...

▼ DURÉE

7.00h