

# AMBASSADEUR DE MA VILLE- FLERS DEVELOPPER LA VISIBILITÉ DE SON ENTREPRISE ET LE SERVICE CLIENT GRACE AU NUMERIQUE

## Contenu pédagogique

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

### 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.

### 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.

#### ▼ OBJECTIF

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  
Comprendre les avantages...

#### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises relevant de l'OPCO des Entreprises de Proximité en Normandie

#### ▼ PRÉREQUIS

Aucun

#### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

#### ▼ DURÉE

7.00h

- 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

#### 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

#### 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

### Organismes et lieux de formation

- **GRUPE FIM/CFA - CCI OUEST NORMANDIE LA LANDE PATRY**