



Savoir répondre aux commentaires et avis clients sur internet

Référence ECRFRA15

PRESENTATION DE LA FORMATION

Formation aux techniques de réponses aux avis clients sur internet

Besoins de l'entreprise

Les avis des clients sur internet sont une source incomparable d'informations du marché sur la perception des produits et services. Ils influencent directement la qualité de cette perception auprès du public. Bien que l'on ne puisse pas directement contrôler cette conversation en ligne, il est crucial d'y participer activement pour faire entendre la voix de l'entreprise et renforcer la relation client. Cette participation nécessite cependant une maîtrise des codes rédactionnels spécifiques aux échanges en ligne.

Un manque de compétence rédactionnelle parmi les collaborateurs peut mettre en péril la qualité des perceptions dans la conversation internet, d'où la nécessité de cette formation.

Objectif de la formation

L'objectif principal est de doter les participants des compétences nécessaires pour répondre de manière efficace et professionnelle aux avis clients sur la toile. Cela inclut la capacité de :

- Maîtriser les méthodes et techniques de rédaction de réponses aux avis clients sur internet.
- Savoir expliquer et argumenter les choix de l'entreprise de manière claire et concise.
- Générer de l'empathie écrite envers les clients pour améliorer l'image de l'entreprise.
- Protéger l'entreprise des crises médiatiques sur les réseaux sociaux.

Apports de la formation

Cette formation enseigne les techniques nécessaires pour répondre efficacement aux commentaires et avis clients en ligne. Elle fournit des outils rédactionnels adaptés à l'accompagnement de la conversation web et au renforcement de la relation client. La méthode proposée est complète, facile à mettre en œuvre, et permet de rédiger des réponses structurées et pertinentes.

Avantages pour les participants

Les participants apprendront à structurer leurs réponses de manière professionnelle, réduisant ainsi les risques de malentendus et de réactions négatives. Ils acquièrent également des techniques adaptées

SAVOIR REpondre AUX COMMENTAIRES ET AVIS CLIENTS SUR INTERNET

REFERENCE ECRFRA15

aux échanges en ligne seront enseignées, permettant de répondre efficacement aux commentaires et avis. Ils sauront comment renforcer la relation avec les clients grâce à des réponses empathiques et bien formulées.

Public concerné et prérequis

La formation s'adresse aux conseillers clientèle et collaborateurs rédigeant pour l'entreprise sur internet, promoteurs de l'image de l'entreprise sur le web.

Format et durée

La formation se déroule sur deux jours, pouvant être consécutifs ou non, et est disponible pour les entreprises et individuels, en inter et intra-entreprise, coaching, en formats présentiels, distanciels ou hybrides.

Expertise et méthodes pédagogiques

La formation est animée par un formateurs-expert en rédaction de contenus d'influence clients. Elle utilise des approches démonstratives et interactives, incluant des exercices pratiques sur les emails clients et les réponses de l'entreprise, des études de cas externes pertinents, des débriefings en groupe, et des échanges d'expériences et de bonnes pratiques.

Contact et inscriptions

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire, contactez nous dès maintenant !



Face-lecteur

PatrickJAYCommunications 15/17 rue Scribe F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42 | patrickjay@face-lecteur.com



Retrouvez le programme de la formation en flashant ce QR Code !