

Optimiser la Relation Client sur les Réseaux Sociaux

Lien : https://innov-maroc.com/formation/optimiser-la-relation-client-sur-les-reseaux-sociaux

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**MC273**	**Relation Client**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux de la Relation Client sur les réseaux sociaux
- Maîtriser les règles et principes de la communication interactive avec les clients
- Garantir la satisfaction client et l'impliquer dans la communication positive de la marque
- Résoudre les situations de litiges sur les réseaux sociaux

POUR QUI ?

- Conseillers client
- Hotliners
- Tout collaborateur acteur de la relation client sur les réseaux sociaux

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les réseaux sociaux en relation client

- Définir les attentes et les enjeux pour l’entreprise
- Identifier les objectifs d’une relation client réussie sur les réseaux sociaux
- Savoir reconnaître les irritants clients
- L'impact de l'écrit en communication digitale

2 / Améliorer l’impact de sa communication écrite sur les réseaux sociaux

- Travailler son style, son ton et les adapter au canal media ou à l'espace choisi
- Ajuster le fond et la forme de sa réponse aux différents types de messages : questions, avis, réclamations
- Trouver le ton et la tournure d'une conversation écrite
- Gagner en naturel et en impact rédactionnel
- Communiquer par Chat : travailler la concision et le rythme du dialogue

3 / Interagir sur les réseaux sociaux avec ses clients

- Améliorer l’impact de sa communication écrite sur les réseaux sociaux
- Détecter les situations délicates pour prévenir les risques de conflit
- Aider le client à trouver les réponses par lui-même
- Ecouter ce qu'écrit le client
- Répondre à un client mécontent et traiter une réclamation client : conseils et bonnes pratiques
- Obtenir un retour du client et sa participation à l'image positive de la marque

INNOV MAROC

4 / Garantir la satisfaction du client connecté

- Automatiser des tâches pour gagner en efficacité sans perdre en qualité de relation client
- Assurer le suivi des demandes client : outils et organisation
- Faire un reporting en interne régulier pour monitorer la qualité de la relation client en ligne

5 / Résoudre efficacement les situations de litiges sur les réseaux sociaux

- Savoir modérer une conversation
- Gérer la spécificité d'un litige client sur les réseaux sociaux
- Surveiller le buzz et la réputation de la marque
- Communiquer utilement sur X

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

Document généré le 25/11/2026 — Réf : MC273
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC