

OPTIMISER SA RELATION CLIENT DIGITALE : E-REPUTATION, SATISFACTION ET FIDELISATION

| | | | | |
|----------------------|---|---|-------------------|--|
| Durée | 7 heures, soit 1 jour | | Tarif | INTER : 420 € HT /pers INTRA : 1800 €HT /groupe |
| Public visé | Toute personne amenée à gérer, suivre ou améliorer la relation client en ligne au sein d'un établissement HCR | | Pré-requis | Maîtrise de la langue française Avoir suivi la formation Développer sa communication digitale ou équivalent |
| Lieu Modalité | <input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> présentiel | <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> distanciel | Dates | Voir catalogue |

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à identifier et suivre les indicateurs clés et lire un tableau de bord simple et adapté à votre activité et structurer une veille efficace et organiser les réponses.

Vous serez capable de piloter de manière proactive la relation client sur vos canaux digitaux, anticiper et traiter les situations sensibles afin de préserver l'image et la satisfaction client, rédiger des réponses professionnelles adaptées aux contextes et prévenir l'escalade, et construire un plan d'action de fidélisation post-interaction.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Piloter sa relation client numérique (3h30 – 2 séquences)

- Cartographier les points de contact digitaux prioritaires et définir des standards de réactivité
- Mettre en place un tableau de bord simple (Meta Business Suite, Google Business Profile, plateformes)
- Analyser les résultats (KPI, tendances, verbatim) et décider des actions correctives
- Organiser la veille et le routage interne (qui répond, quand, comment)

2- Gérer les situations sensibles et fidéliser (3h30 – 2 séquences)

- Détecter les signaux faibles d'insatisfaction et adopter une posture professionnelle et empathique
- Répondre aux avis/DM négatifs, erreurs et débuts de crise : méthodes, formulations, escalade maîtrisée
- Valoriser les retours positifs et transformer l'interaction en opportunité de fidélisation
- Formaliser un plan d'action relation client digital (suivi, relance, capitalisation contenus/avis)

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Diagnostic et enjeux de la relation client digitale** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux d'une relation client numérique maîtrisée. Les participants partagent leurs pratiques actuelles : outils utilisés, freins, niveau de réactivité, tonalité des échanges. Le formateur présente les canaux stratégiques de la relation client HCR (avis, réseaux, messageries, plateformes) et illustre les leviers de performance : rapidité, cohérence, professionnalisme. À travers une série d'exemples concrets, les stagiaires identifient les facteurs clés d'une expérience client digitale réussie et leurs incidences sur la réputation. Le formateur met en évidence les facteurs clés de succès (cohérence, anticipation, visibilité). Il évalue l'acquisition des connaissances par un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Analyse des performances et plan d'action** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des études de cas d'établissements HCR. Les participants, individuellement ou en sous-groupes,

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

repèrent les points forts et axes d'amélioration d'une relation client en ligne à partir d'indicateurs concrets (taux et délai de réponse, tonalité, engagement, sentiment client). Le formateur présente les outils de pilotage (Google Business Profile, Meta Business Suite, outils intégrés de plateformes de réservation) et guide la construction d'un tableau de bord simplifié. Les participants élaborent un plan d'actions correctives : priorisation, amélioration de la réactivité, harmonisation du ton et coordination d'équipe. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer l'acquisition des compétences.

- **Séquence 3 (1h30) Prévenir et désamorcer les situations sensibles** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente les réflexes clés pour anticiper et gérer les tensions en ligne : lecture émotionnelle du message, écoute active, ton neutre, formulation constructive. Les participants travaillent sur des cas concrets (avis négatif, réclamation, erreur, mauvaise expérience) et rédigent différentes réponses selon le canal (Google, réseaux sociaux, e-mail). Des jeux de rôle et simulations permettent de tester différentes postures et formulations, afin d'ajuster la communication à la situation. Le formateur évalue l'acquisition des compétences à travers les productions des participants.
- **Séquence 4 (2h) Fidéliser et valoriser la relation client** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur présente les leviers post-interaction : remerciements personnalisés, suivi d'expérience, relances, newsletters, programmes de fidélité, valorisation des avis. Les participants, individuellement ou en sous-groupes, conçoivent un plan de suivi relationnel digital intégrant veille, communication continue et actions de valorisation. Le formateur met l'accent sur la posture proactive et la cohérence de ton à long terme. La séquence se conclut par un plan d'action individuel de transposition des acquis au poste de travail. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives.
En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers. L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique d'accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer

aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- Positionnement : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- Continue : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- Finale : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

mise à jour : 15/06/2026

