



FORMATIONS COURTES

INITIATION

NEW

Ref. : C21RELWEB3

Durée :
1 jour - 7 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 890 €
HT

Repas inclus

GÉRER LA MODÉRATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Réguler ses réseaux sociaux

Même s'ils sont une formidable opportunité d'entrer en conversation avec les internautes, les réseaux sociaux rendent visibles tous les échanges entre les clients et les marques et peuvent vous placer dans une position de vulnérabilité. Comment répondre aux commentaires, comment gérer une situation conflictuelle, peut-on supprimer un message ou bannir un utilisateur ? Autant de questions qui nécessitent d'être formé en amont pour que les échanges restent cordiaux et vecteur d'une belle relation entre vous et votre communauté.

OBJECTIFS

Répondre aux internautes sur ses réseaux sociaux.
Anticiper et gérer les crises en ligne.
Définir des bonnes pratiques de modération et les diffuser au sein de son entreprise

POUR QUI ?

Conseillers client, webconseillers, tout collaborateur en charge de la relation client sur les réseaux sociaux

PRÉREQUIS

Connaître les fonctionnalités de base des réseaux sociaux et de la relation client.

COMPÉTENCES ACQUISES

Répondre aux internautes et gérer avec succès une crise sur les réseaux sociaux.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

Gérer la modération sur les réseaux sociaux

Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Organiser sa modération sur les réseaux sociaux

- Analyser ses communautés en ligne pour comprendre leurs attentes.
- Identifier les questions les plus fréquemment posées pour s'y préparer.
- Réfléchir une stratégie de réponses pour limiter l'impulsivité et l'émotivité.
- Définir une charte et des standards pour apporter une réponse appropriée : vocabulaire, tonalité, dédommagements...

Gérer une crise sur les réseaux sociaux

- Découvrir les sources de départ potentiel de crise pour limiter leur impact.
- Repérer rapidement les vraies crises pour contraindre leur diffusion et leur ampleur.
- Rester maître des échanges pour préserver sa e-reputation.
- Admettre ses erreurs sans perdre la face : retours d'expérience.
- Éviter l'emballement communautaire : conseils et techniques.

Allier qualité et efficacité dans sa modération

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

Prévenir les crises en ligne

- Surveiller les conversations en ligne avec une veille efficace pour réduire les risques



Organisme qualifié
par l'ISQ-OPQF

Membre de la Fédération
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



de la crise sur les réseaux sociaux.

- Sensibiliser les dirigeants et réaliser un schéma de gouvernance pour instaurer et diffuser des bonnes pratiques.
- Se positionner au sein de la communauté et de son organisation pour engager une dynamique commune entre les parties prenantes.

INTERVENANTS

Alexandra TEMPERE

Alexandra TEMPERE

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

28 nov. 2022