



## La relation client numérique

---

### Description :

Le numérique transforme la relation de l'entreprise avec ses clients. Potentiellement omniprésente, multiforme et publique, cette relation est porteuse de valeur, aussi bien pour le client que pour l'entreprise.

Cette relation est aujourd'hui complexifiée, tout d'abord par la multiplication des canaux d'interactions. Les médias sociaux ou les apps mobiles viennent ainsi s'ajouter à l'email ou au web, qui font désormais partie des canaux traditionnels au même titre que le téléphone ou le face à face.

### Objectifs

- Comprendre et expliquer l'impact du numérique sur sa relation client,
- Appréhender les nouvelles disciplines et le "jargon" associé,
- Définir et mettre en place ses actions de relation client s'appuyant sur le numérique.

### Publics

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant comprendre les évolutions de l'entreprise de demain.

### Durée

2 jours

### Pré-requis

Aucun

## Programme de cette formation

### La mutation organisationnelle

- Manager des équipes éclatées, des temps et des rythmes dissociés, des cultures internet différentes.
- Les champs d'application de la digitalisation, les métiers concernés.

- 
- Les grandes phases : stratégie, juridique, organisation, technologie.
- Accompagnement du changement et acquisition des compétences.
- Les leviers de productivité

### **E-réputation et gestion de crises**

- Définition de l'e-réputation.
- Les sources d'influence.
- L'avènement du consommateur acteur.
- Les impacts sur la marque.
- La structuration de la veille pour la relation partenariale
- Combiner les outils on et off line :
- Communiqué de presse, interview, point et conférence de presse, , blog de crise, réseaux sociaux.
- Ajuster sa stratégie de communication avec les différents acteurs internes et externes.
- Gérer au plus près la communication interne : prises de position, relais managérial...

### **Le jargon de la relation client numérique**

- La place du Bigdata et de l'Opendata
- La gestion des réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Viadeo etc..)
- Le déploiement des outils collaboratifs : Blog, RSS, Wiki, Twitter, Snapchat etc..
- Les modes de recherche et d'indexation, le web sémantique
- Positionnement des outils collaboratif et du patrimoine informationnel

### **Les canaux numériques de la relation Client**

- Les modes de lectures « multi-device » PC, Smartphone, tablette
- Les applications en Saas
- Evolution des réseaux  
Le profil -les groupes- les communautés
- Le point sur les solutions du marché

.