



## Programme

### Controler et faire progresser sa réputation en ligne.

- Les principaux outils de veille, introduction au concept et outils de social media monitoring.
- Debriefing. Questions & réponses.
- Atelier : Comment créer son tableau de bord de veille ?

### Marque Media et Engagement Marketing

- Comprendre comment les marques font faces à la prise de pouvoir du consommateur et structurent leur marketing sur les réseaux sociaux
- Atelier : Comment analyser une campagne social media ?

### Community Management et Social CRM

- Comprendre comment les marques font face aux enjeux de la conversation et structurent leur relation client sur les médias sociaux
- Atelier: Comment prendre la parole sur les réseaux sociaux ?

### Email et Permission Marketing

- Les fondamentaux de la relation client et de l'email-marketing

- Comment inciter le consommateur à une campagne de marketing interactive et durable.
- Comment récompenser le consommateur de l'attention qu'il prête.
- Atelier : Comment satisfaire et fidéliser ses clients par email ?

### Client 2.0 et management de l'expérience client

- Transformation et nouvelles tendances de la relation client à l'ère du numérique
- Présentation du Customer Experience Management
- Atelier : Comment placer le client au cœur de sa stratégie ?

### Parcours client omnicanal

- Fondamentaux d'une approche omnicanal
- Méthodologie de segmentation des cibles (pyramide des clients)
- Identification et cartographie des parcours clients (scoring des points de contact)
- Atelier : Comment appliquer une méthodologie de parcours client ?

### Connaissance client et data mining

- Présentation de la connaissance client (captation et analyse des données transactionnelles ou issues du parcours client)
- L'intérêt des données unifiées
- Atelier : Comment utiliser les données client ?

### Fondamentaux d'une stratégie relation client 2.0

- Les cinq étapes fondamentales de l'élaboration d'une stratégie relation client 2.0 (état des lieux, objectifs, méthodologie du parcours client, plan d'action et indicateurs de performance)

### Atelier : comment élaborer une stratégie relation client 2.0 ?

## Quelle est la méthodologie pédagogique employée ?

Apport d'expertise du formateur, quiz, travaux pratiques, atelier, échanges d'expérience.

## Quelles sont les modalités pédagogiques employées ?

Évaluation à travers un questionnaire en fin de formation.

Version 1, mise à jour le 1 janvier 2020

Organisme certifié



★★★★★ 4.7/5

Satisfaction de nos apprenants en 2019

[www.digitalacademy.fr](http://www.digitalacademy.fr)