



Module de Perfectionnement (MP)

Digitalisation de la Relation Client (DRC)

SANS NIVEAU SPÉCIFIQUE | 140 HEURES EN CENTRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Répondre aux attentes et besoins de ses clients dans le cadre d'une relation client digitale
- Adapter ses différents services aux nouvelles technologies digitales
- Améliorer l'expérience client

PUBLIC VISÉ

Demandeurs d'emploi majeurs
Salariés en contrat aidé
Salariés à temps partiel (moins de 24h hebdo)
Personnes en PréParE
Personnels en uniforme en reconversion
Sportifs de haut niveau sans contrat

PRÉ-REQUIS

Connaissance de base en relation client et outils bureautiques

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Avoir un projet professionnel défini dans la digitalisation de la relation client

PROFIL ATTENDU

Empathie
Écoute active
Communication claire et efficace
Connaissance du produit ou du service
Une bonne capacité à résoudre les problèmes
Flexibilité et adaptabilité
Patience
Savoir orienter le client

HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap
Mobilisation du référent Handicap pour identifier les adaptations et aménagements si nécessaire

FINANCEMENTS POSSIBLES

Programme Régional de Formation (PRF)
Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)

MODALITÉS D'ACCÈS

Participation à une Réunion d'Informations Collective (RIC)
Renseignement d'un dossier de candidature
Réalisation de tests de positionnement
Entretien de positionnement

DÉLAIS D'ACCÈS

Résultats communiqués par mail ou courrier
Au plus tard une semaine avant le démarrage prévisionnel de la formation



PROGRAMME DE LA FORMATION

Module principal

- Rappel des bases de la relation client
- Dématérialisation des échanges entre une entreprise et ses clients/prospects
- Connaître ses clients et leur parcours d'achat
- Répondre aux attentes des profils clients
- Indicateurs clés pour mesurer le succès de la digitalisation de la relation client
- Les différents canaux : réseaux sociaux - emailing - messageries instantanées / chatbots - wallet mobile - plateformes d'avis clients
- Gérer efficacement les avis clients en ligne dans le cadre d'une stratégie de relation client digitale
- Avantages d'un programme de fidélité digitalisé
- Assurer une expérience client cohérente à travers tous les canaux digitaux
- E-learning - Se préparer au métier

Module complémentaire

- Accueil
- Modalités FOAD
- Sensibilisation aux démarches éco-responsables
- Bilan de Fin de formation
- E-learning - Se préparer au métier

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Face-à-face pédagogique
Approches pédagogiques diversifiées
Alternance d'apports théoriques et de pratiques professionnelles
Plateforme e-learning

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle continu en cours de formation
Validation des compétences acquises en fin de parcours

MÉTIERS ET DÉBOUCHÉS

Cette formation a une visée d'insertion professionnelle immédiate dans les métiers suivants :

- Conseiller vendeur
- Vendeur en magasin
- Chargé de relations clients
- ...

POINTS FORTS

Des professionnels qui transmettent leur passion du métier dans le partage et la convivialité
Une formation avec de nombreux cas pratiques
Un accompagnement personnalisé et une insertion professionnelle facilitée

