



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

