

100%

FORMATION

Découvrez les nouveautés
du dispositif 2018 - 2019

100 %

FORMATIONS

- ♦ PRÉSENTIELLES
- ♦ DIGITALES TUTORÉES
- ♦ CLASSES VIRTUELLES
- ♦ BLENDED LEARNING

FORMATS VARIÉS

- ♦ CONTINUS
DISCONTINUS
- ♦ EN CENTRE
DE FORMATION
- ♦ EN ENTREPRISE

FORMAT DE LA FORMATION (*Présentiel, Blended, Distanciel, Intra, Inter...*)

Cette formation est proposée :

- En Inter-entreprises sur un format Présentiel
- En Intra-entreprise sur un format Présentiel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Facebook et Twitter sont aujourd'hui considérés comme des canaux naturels de la relation client digitale. Cette formation vous présente les bonnes pratiques pour communiquer, conseiller, répondre, interagir avec vos clients connectés et véhiculer une bonne image de la marque de votre entreprise sur les réseaux sociaux.

Cette formation a pour objectifs pédagogiques de :

- Comprendre les enjeux de la relation client en univers connecté
- Maîtriser les règles et principes de la communication interactive avec les clients
- Valoriser l'image de la marque et de l'entreprise par une communication écrite adaptée
- Assurer la satisfaction client et l'impliquer dans la communication positive de la marque
- Gérer les situations de litiges sur les réseaux sociaux

PARTICIPANTS / PRÉ REQUIS

Prérequis : Connaissances de base de la relation client.

Participants : Conseillers client, hotliners, tout collaborateur en charge de la relation client sur les réseaux sociaux.

DURÉE

14 heures de formation réparties sur 2 jours.

Social selling, prospecter et vendre grâce aux réseaux sociaux professionnels (Réf. ORSYS - RRW)

Cerner les enjeux de la relation client sur les réseaux sociaux

- Développer sa culture Web 2.0 dans le contexte de la relation client.
- Identifier les typologies de clients rencontrés dans l'univers digital.
- Analyser les stratégies de réponses adaptées à la relation client connecté.
- Mesurer l'impact de l'écrit en communication digitale.
- Identifier les compétences nécessaires et à développer pour bien conseiller un client connecté.

Réflexion collective :

Atelier digital : observation des pratiques actuelles sur les réseaux sociaux.

Communiquer par écrit avec les clients connectés

- Travailler son style, son ton et les adapter au canal media ou à l'espace choisi.
- Ajuster le fond et la forme de sa réponse aux différents types de messages : questions, avis, réclamations.
- Trouver le ton et la tournure d'une conversation écrite.
- Gagner en naturel et en impact rédactionnel.
- Communiquer par Chat : travailler la concision et le rythme du dialogue.

Exercice :

Travailler le style de différents écrits. Test orthographique.

Interagir avec les clients connectés

- Maîtriser les règles d'usage propres à chaque univers.
- Analyser les situations et décider d'agir à bon escient.
- Aider le client à trouver les réponses par lui-même.
- "Ecouter" ce qu'écrit le client.
- Anticiper et gérer le mécontentement client.
- Obtenir un retour du client et sa participation à l'image positive de la marque.

Mise en situation :

A partir de cas clients : décider d'agir dans une conversation Facebook, apporter une réponse client et obtenir un retour positif. Débriefing en groupe.

Gérer les situations difficiles en relation client digitale

- Savoir modérer une conversation.
- Gérer la spécificité d'un litige client sur les réseaux sociaux.
- Surveiller le buzz et la réputation de la marque.
- Communiquer utilement sur Twitter.

Mise en situation :

Résoudre un litige sur Facebook, rédiger une réponse à un tweet sur la base de cas réels proposés aux participants. Débriefing en groupe.

ORSYS PARIS

La Grande Arche, Paroi Nord
1 parvis de la Défense
92044 Paris La Défense

ÉVALUATION

Evaluation en fin de formation



Nous avons le plaisir de vous présenter ci-dessous notre système d'évaluation qui a été mis en place sur l'ensemble des stages à la rentrée 2018.

Temps 1 : Début de formation /Auto-positionnement

Chaque stagiaire en début de formation s'auto-positionne sur les connaissances qu'il a sur chacun des objectifs pédagogiques.

Temps 2 : Fin de formation /Validation du résultat de l'évaluation

- Le stagiaire évalue sa progression et synthétise ses acquis à l'issue de la formation (en %).
- L'intervenant valide la progression pédagogique du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.
- Plan d'action Post-formation : un travail de réflexion sur les axes de progrès du stagiaire, pourra donner lieu à la formalisation d'un plan de d'action. Ce document sera partagé entre l'intervenant et le stagiaire.

Temps 3 : Les résultats d'évaluation des acquis apparaîtront sur l'attestation de stagiaire

Validation des acquis en formation

Stage : Technologies XML, conception, mise en œuvre
Session du : 5 - 8 Juin 2018

Partie à remplir sur le notecenter

Participent : Hector FAF / PAF

Auto positionnement

Compétences initiales*	Atteinte des objectifs**
Créer des documents XML, validés et bien formés	Créer des documents XML, validés et bien formés
Parer des documents XML	Parer des documents XML
Générer des documents multi formats via des transformations XSLT et XSL-FO	Générer des documents multi formats via des transformations XSLT et XSL-FO
Découvrir les technologies XML à la base des échanges de données	Découvrir les technologies XML à la base des échanges de données
Comprendre le positionnement du XML par rapport aux bases de données	Comprendre le positionnement du XML par rapport aux bases de données
Découvrir les différents processus de sécurisation XML	Découvrir les différents processus de sécurisation XML
Maîtriser les technologies XML permettant de concevoir des interfaces graphiques	Maîtriser les technologies XML permettant de concevoir des interfaces graphiques

Partie à remplir sur le formulaire

Formateur : Brigitte Brigitte

Validation de la progression pédagogique Oui Non

Outils pédagogiques utilisés sur le stage pour l'évaluation des acquis

Exercices Pratiques Quiz Mise en application Supports interactifs

* L'intégrité des compétences à mesurer dans l'auto-positionnement et dans le temps, ne passe pas à côté de la validation de l'acquisition des connaissances par l'intervenant. L'objectif de la validation est de permettre au stagiaire de travailler pendant la session. L'objectif de votre formation sera à tout moment et tout moment de découvrir avec le stagiaire les compétences puis/ensuite opérationnelles.

ORSYS Informatique La Grande Arche, Paroi Nord 92044 Paris La Défense - Tél : 01 47 07 71 10 - Email : info@orsys.fr - www.orsys.fr

La Grande Arche - Paroi Nord
92044 PARIS LA DEFENSE
Tél : +33 (0) 1 47 07 71 10
Fax : +33 (0) 1 47 07 71 10
Site : www.orsys.fr
http://www.orsys.fr
SAS ORGANISATION REALE
Service Formation
305 Chemin de la Formation
Avenue d'Italie
75011 PARIS

A l'attention de Mme Sophie Stéphanie
Paris, le 15 Juin 2018

Validé :

ATTESTATION D'ASSURITE FIN DE FORMATION

Madame,

Nous vous confirmons que **Monsieur PAF Hector** a bien assisté à la session de formation :

Technologies XML, conception, mise en œuvre

du 05/06/18 au 08/06/18 durée : 24 heures

Objectifs pédagogiques de la formation

Créer des documents XML, validés et bien formés

Parer des documents XML

Générer des documents multi formats via des transformations XSLT et XSL-FO

Découvrir les technologies XML à la base des échanges de données

Comprendre le positionnement du XML par rapport aux bases de données

Découvrir les différents processus de sécurisation XML

Découvrir les technologies XML permettant de concevoir des interfaces graphiques

Résultat de l'évaluation des acquis
(selon de la fiche d'autoévaluation du stagiaire)

Formateur : BRIGITTE BRIGITTE

Validation conforme de la progression pédagogique du stagiaire Oui Non

Outils pédagogiques utilisés : Exercices pratiques Quiz Mise en application

Forme de l'action de formation

Acquisition, évaluation et suivi de la formation
 Formation professionnelle
 Validation et développement des compétences
 Formation professionnelle
 Validation des acquis

Nous sommes à votre disposition pour toute information complémentaire et vous prions d'agréer, Madame, nos salutations les meilleures.

Service Inscrits
brigitte@orsys.fr

CONTACTS

Marine BRIEL

Responsable des OPCA et des Branches Professionnelles

Tél. : 01 49 07 88 19

Mail : mbriel@orsys.fr