

CDA - GÉRER LA RELATION CLIENT VIA INTERNET : LA NOUVELLE DONNE DE LA RÉVOLUTION DIGITALE

Module présentiel

0,5 JOUR EN PRÉSENTIEL, 20 MIN EN E-LEARNING

CERTIFICAT DIGITAL ASSURANCE (CDA)

CODE : WOBP02

Objectifs de la formation

- Identifier les nouvelles exigences en termes de service client
- Étudier les nouveaux outils digitaux et leurs impacts sur la gestion du service client
- Prendre en compte la capacité des clients à comparer offres et services

Animée par

- DENIAUD Cédric
Directeur Général,
THE PERSUADERS
- DESMARET Pauline
Consultante,
THE PERSUADERS
- BENCHETRIT Julia
Consultante,
THE PERSUADERS

Public concernés

- Tout public cherchant à savoir comment gérer la relation client via internet

Dates

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ

Retrouvez les modalités pédagogiques et techniques, les moyens d'encadrement et d'accompagnement [ICI](#)

Une formation composée d'une session présentielle de 0,5 jour (3,5h) et d'un module e-learning de 20 min

GÉRER LA RELATION CLIENT VIA INTERNET : LA NOUVELLE DONNE DE LA RÉVOLUTION DIGITALE (MODULE PRÉSENTIEL)

De la relation client à l'expérience client

- Comprendre la notion d'expérience client
- Quels sont les différences d'usages clients à prendre en compte : comparaison, relation synchrone, tchat, médias sociaux, l'impact des avis clients, ...
- Quels sont les parcours client d'aujourd'hui dans le

d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Modalités pédagogiques

- Un questionnaire préalable sera envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques, et sera transmis au(x) formateur(s) avant la formation
- Tous nos stages de formations sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants
- Les formations sont déroulées en présentiel ou en classe virtuelle et étayées, chaque fois que cela est pertinent, d'études de cas et de mise en pratique ou en situation
- Un formulaire d'évaluation du formateur et du déroulé du programme suivi sera proposé aux participants à la fin du stage

Tarifs

- Tarif général _____ 350,00 €HT

secteur de l'assurance : de l'avant-vente à l'après-vente

Les outils digitaux utilisés par les acteurs de l'assurance dans la relation client

- Les FAQ et FAQ collaboratives
- Le compte client
- Les réseaux sociaux dont le bot messaging
- Le tchat
- La vidéo
- L'expertise des conseillers commerciaux

Les règles et usages à respecter

- Écrire les nouvelles règles de l'expérience client
- Quels sont les freins à lever pour un déploiement optimal

Modalités pédagogiques

- Le formateur alterne présentations théoriques et étude de cas pratiques

MODULE E-LEARNING 1 : COMPRENDRE LE NOUVEAU CONTEXTE DU NUMÉRIQUE

Comprendre les enjeux de la disruption digitale au sein de votre structure

- Comprendre le nouveau consommateur connecté et

omnicanal : appréhender la multiplicité des sources d'information, lieux d'achat, et devices

- Appréhender la concurrence des startups : ultra innovantes et hyper agiles, elles répondent à ces nouveaux enjeux technologiques, tout en défiant les modèles économiques des acteurs traditionnels
- Décrypter le phénomène des GAFAs et l'ubérisation : parties de petites start-ups, elles sont aujourd'hui des géants leaders de l'internet

MODULE E-LEARNING 2 : MAÎTRISER LES PLATEFORMES DE MARQUE

Disposer d'un premier niveau d'acculturation à l'univers du numérique – Plateformes de marques

- Quelles sont les plateformes de ma marque? Pourquoi bien communiquer sur ces plateformes, comment?
- Les plateformes de marque : site internet, blogs, forums. réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Notion d'ambassadeur de marque
- Introduction au social selling

Une formation sous forme de vidéos et de quizz

- Modalités pédagogiques et techniques : Durée de 20 minutes pour le module. Consultation de vidéos et réponses à des questions en lien vers le contenu
- Accès au module de E-learning via la plateforme 360Learning. Module accessible pendant 1 mois à partir de la réception de l'invitation de connexion.

