

RÉALISATION

Durée :

1 jour - 7 heures

Format :

Présentiel ou visio

Prérequis :

Aucun prérequis technique.
Être impliqué dans
l'organisation ou la
communication
d'événements

Méthodes pédagogiques :

Une alternance des
différentes méthodes
inductive, active, expositive,
coopérative, réflexive est
réalisée lors des animations
de séquences de formation

Modalités d'évaluation :

Avant : recueil des besoins,
questionnaire d'auto-
positionnement & quiz
d'évaluation des
connaissances

Pendant : évaluations
formatives, mises en
pratique, quiz interactifs

Après : questionnaire d'auto-
positionnement & quiz
d'évaluation des
connaissances &
questionnaire de satisfaction

Prix :

En intra :

à partir de 1100€HT

En inter présentiel :

à partir de 224€HT

En inter visio* :

à partir de 119€HT

*Equipements ou matériels requis :
Ordinateur avec caméra, micro, casque audio,
connexion stable, salle calme.

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

Public :

Directeurs, responsables communication, réceptionnistes, community managers,
ou toute personne gérant la relation client en ligne.

Objectifs :

- **Identifier** les canaux de la relation client digitale et leurs enjeux.
- **Comprendre** les attentes et comportements des clients en ligne.
- **Construire** une expérience digitale cohérente avec l'image de marque.
- **Mettre en place** un tableau de bord de performance (KPI, taux d'engagement, e-réputation).
- **Rédiger** des réponses professionnelles et personnalisées aux avis clients.
- **Utiliser** l'intelligence artificielle pour assister la rédaction et l'analyse, tout en gardant une communication humaine.
- **Gérer** efficacement les situations sensibles et anticiper les crises digitales.

Programme :

Comprendre la relation client digitale

- Identifier les canaux de communication en ligne et leurs usages.
- Comprendre les comportements clients et les leviers de satisfaction digitale.
- Evaluer l'impact de la e-réputation sur le CA.

Construire une expérience client digitale cohérente

- Harmoniser les messages et supports selon la promesse de marque.
- Identifier les moments-clés d'interaction client.

Suivre et piloter la performance digitale

- Déterminer les bons indicateurs de performance.
- Construire un tableau de bord simple et exploitable.
- Interpréter les données pour ajuster la stratégie.

Gérer les avis et prévenir les litiges

- Identifier les typologies d'avis (positif, injuste, abusif).
- Rédiger des réponses adaptées, empathiques et personnalisés.
- Découvrir comment l'IA peut assister la rédaction tout en gardant une touche humaine.

Réagir en cas de crise ou de bad buzz

- Identifier les signaux de crise et adopter la bonne posture.
- Construire une réponse claire et cohérente.
- Savoir communiquer sous pression avec professionnalisme.

Conclusion

- Synthétiser les apprentissages et consolider les acquis.
- Elaborer un mini plan d'action personnel.

Sas IDéHOTEL – N° Siret 513 613 703 00026

22, rue Maurice Grimaud - 75018 Paris

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 46542 75 auprès du pret de la région
Ile de France