

Obtenir et répondre aux avis clients sur Internet

Formation organisée en Intra à destination d'un groupe de salariés

OBJECTIFS

- Répondre efficacement aux avis et commentaires clients sur internet.
- Mettre en oeuvre une stratégie de marketing relationnel avec ses clients
- Mobiliser la puissance de Google pour attirer de nouveaux clients
- Promouvoir son entreprise grâce aux avis vérifiés positifs des clients
- Transformer ses meilleurs clients en ambassadeurs

LES PLUS

Aujourd'hui, plus de 88 % des consommateurs sont influencés par les avis sur internet. Cette formation atelier vous permettra d'acquérir les clés essentielles en étant immédiatement dans l'action.

Un lien fort créer entre vous et un formateur bienveillant. Une technique d'apprentissage ayant fait ses preuves.

Evaluation au fil de l'eau lors d'exercices pratiques

Evaluation à chaud et à froid

Remise d'une attestation individuelle en fin de stage

Des nouveaux avis Google dès la fin de la formation

PUBLIC CIBLE ET PRÉREQUIS

- Salariés en charge de la réponse aux avis clients sur internet.

Conditions spécifiques :

Tablette ou ordinateur indispensable, avec connexion internet stable.

Modalités d'admission :

Entretien téléphonique avec le responsable formation de l'entreprise.

TARIFS

550 euros / stagiaire

Financement OPCO possible **sous conditions**

LIEU

À distance

Dans votre local commercial

STAGIAIRES

À partir de 1 stagiaire jusqu'à 6 stagiaire

TAUX DE SATISFACTION

Nombre de stagiaires formés au 01/02/2025 : 5

Taux de réussite au 01/02/2025 : 100%

Taux de satisfaction au 01/02/2025 : 100%

EN SAVOIR PLUS ?

Rendez-vous sur CFAED-FRANCE.com
ou contactez-nous au **06 51 13 81 00**



1 AVANT VOTRE FORMATION

Conseiller formation dédiée · SMS de rappel · recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

Module 0 - Demander un avis positif et crédible (2heures)

- Identifier ses points forts et points faibles - construire une notoriété positive
- Proposer au client de donner son avis - quand, où, comment, gestion du refus implicite
- Guider le client dans la démarche - outils et techniques engageantes

Module 1 - Formuler une réponse efficace (2heures)

- Discussions et échanges - faut-il répondre à tous les commentaires ?
- Analyse des conséquences - à qui je m'adresse, comment formuler la réponse.
- Expression et codes - définir le bon moment, la bonne personne, la bonne fréquence
- Impliquer les équipes - avis ciblés, sentiment d'appartenance et fidélisation du client

Module 2 : Gérer les avis négatifs (2heures)

- Exercices pratiques - Remercier, Ecouter, Modérer, Expliquer, Valoriser
- Discussions et échanges - qu'est-ce qu'un avis négatif, la demande de correction d'une note
- Bienveillance et autorité
- Etudes de cas et retours d'expérience.

Module 3 : Se démarquer de ses concurrents par sa productivité (2heures)

- Les outils de récolte des avis - temps gagné, temps perdu, réutilisation et synchronisation
- Améliorer son classement Google - zone géographique et concurrence
- Marketing, SEO et Google
- Stratégie moyen long terme

3 APRES VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluations, réponses à vos questions post-formation

RETROUVEZ VOS FORMATIONS SUR

FRANCE TRAVAIL



Téléchargez l'Application mobile France Travail "Ma formation" L'application qui accompagne les demandeurs d'emploi dans leur projet de formation pour favoriser leur retour à l'emploi.

- Visualisez en un coup d'œil les informations clés de chaque formation pour faciliter votre choix
- Triez en fonction des critères importants pour vous
- Étudiez vos devis d'Aide Individuelle à la Formation
- En un clic, acceptez ou refusez les propositions
- Vous êtes informé des réponses de France Travail

CÔTÉ FORMATION



Pour tout savoir sur la formation en Auvergne-Rhône-Alpes

Il existe mille-et-une raisons de faire une formation. Évoluer professionnellement, se reconvertir, acquérir de nouvelles connaissances pour s'épanouir sur un plan personnel, etc.

Toutes les raisons sont bonnes et le CFAED est là pour vous aider à concrétiser votre projet. Rendez-vous sur coteformation.fr

MA FORMATION



La formation professionnelle permet aux adultes de se former à un métier et de développer de nouvelles compétences tout au long de leur carrière.

Quel que soit votre âge, votre niveau d'études ou votre situation, vous pouvez accéder à une formation du CFAED pour atteindre vos objectifs. Rendez-vous sur maformation.fr



Rendez-vous sur CFAED-FRANCE.com
ou contactez-nous au **06 51 13 81 00**