

## GRC1 – COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC VOS CLIENTS VIA LES MESSAGERIES (Facebook Messenger, WhatsApp)

Vous êtes un prestataire de tourisme individuel, et vos clients, français et étrangers, utilisent de plus en plus les messageries pour vous contacter et échanger avec vous : avant, pendant et après le séjour. Cet atelier a pour objectif de vous donner les clés pour intégrer efficacement les messageries dans votre gestion de la relation client.



### Public et pré-requis :

- Public : Prestataires et professionnels du tourisme
- Pré-requis : Être présent sur Facebook et en maîtriser les fondamentaux /Être présent sur WhatsApp (ou créer un compte pour la formation)

Partenaires : **Solutions&Co**



**Durée** : 1 journée (7 h)



### Dates et lieux :

Vendredi 10 Janvier 2020 – 9h-12h30 / 14h00-17h30  
Salons 8ème Sens - 8 ter Rue Béclard - 49100 Angers



**Formateur** : Dominique DUFOUR – CoManaging



**Effectif maximum** : 12 participants



### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux de la messagerie instantanée au service de votre Relation Client.
- Maîtriser les techniques pour rédiger sur un Chat.
- Savoir installer un Bot

### Programme détaillé

#### MATIN

#### Partie N°1 : La messagerie, le canal qui s'impose

- Panorama des messageries existantes : Facebook, Whatsapp,...
- Pourquoi se sont-elles imposées
- Quel est leur rôle dans votre relation client ?

**Atelier en groupe : en groupe : découverte de la messagerie Facebook**

#### Partie N°2 : Comment bien communiquer par messagerie instantanée

- Quel ton utiliser ?
- Quel style et comment l'adapter au canal choisi
- Questions, avis, réclamations... Comment y répondre ?
- Exemples et cas pratiques

**Atelier individuel et groupe : rédactions de messages suite à des réclamations et des avis négatifs**

## APRES-MIDI

### **Partie N°3 : Configurer des messages automatiques sur Facebook et installer votre chatbot**

- Installer un chatbot sur messenger
- Créer des scénarios conversationnels
- Définir vos messages

*Atelier en groupe*

### **Partie N°4 : Créer votre page pro sur Whatsapp**

- Whatsapp, des fonctionnalités pour les pros
- Comment intégrer whatsapp dans votre stratégie ?
- Comment créer votre page pro ?
- Comment configurer vos messages automatiques

*Atelier individuel de création d'une page pro sur WhatsApp*

Tour de table, bilan de la formation et évaluation des acquis

## **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Méthodes
  - Informative : Apport d'informations et de méthodes illustrées (bonnes pratiques)
  - Active et participative : appropriation de méthodes et outils par de nombreux ateliers individuels et en petits groupes
- Moyens
  - Un questionnaire préalable
  - Support de présentation
  - Illustration par des exemples et bonnes pratiques
  - Ateliers en individuels et en petits groupes

## **Mise à disposition de supports pédagogiques**

- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens & ressources complémentaires

## **Matériel recommandé**

- Venir avec votre smartphone et votre ordinateur portable

## **Évaluation des acquis**

Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'auto-évaluation rempli par le participant
- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur en fin de session avec le participant, au vu des ateliers pratiques réalisés et de l'auto-évaluation du participant.

## **Évaluation de la satisfaction**

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant à la fin de la session (questionnaire obligatoire).

## **SAV à 6 mois**

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

**Contact :** [contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr](mailto:contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr) / CoManaging - 06 86 90 96 51

<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>