

Fiche programme : répondre aux avis sur le web

Cette formation d'une journée a pour but de permettre aux restaurateurs, commerçants de proximité, e-commerçants ou tout autre public dont l'e-réputation se joue en partie sur les avis laissés par les clients sur internet (via les plateformes comme TripAdvisor, TheFork, Google My Business et autres acteurs) de développer ses compétences relationnelles pour répondre en public aux avis laissés par les clients.

Durée : 1 jour / 7 heures

Tarif interentreprises : 499€ H.T.

Tarif intraentreprise : 1395€ H.T.

Tarif sur mesure: nous contacter (contact@legein.fr)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Restaurateurs et salariés de l'univers de la restauration qui ont vocation à répondre aux avis laissés par les clients
- Commerçants de proximité, e-commerçants et salariés de ces domaines qui ont vocation à répondre aux avis laissés par les clients
- Toute personne intervenant en délégation pour le compte d'une entreprise et dont la mission consiste au moins partiellement à répondre aux avis laissés par les clients

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Développer ses compétences relationnelles par l'adoption d'un style clair, agréable à lire et fluide
- ✓ Accueillir les émotions exprimées par les clients à l'écrit
- ✓ Analyser, comprendre et éviter les travers d'écriture récurrents que l'on retrouve dans les avis sur le web
- ✓ Identifier les avis auxquels répondre

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

JOUR 1

- 1. Ouverture de la formation – 30'**
 - 1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants
- 2. E-réputation : définition, composantes et impact – 45'**
 - 2.1. Identifier les composantes de l'e-réputation
 - 2.2. Comprendre les mécanismes qui construisent l'e-réputation
 - 2.3. Mesurer le poids d' l'e-réputation dans les mécanismes de sélection et d'achat
- 3. Les plateformes d'avis – 30'**
 - 3.1. Identifier les plateformes d'avis pertinentes pour son activité
- 4. L'opportunité de répondre – 30'**
 - 4.1. Comprendre l'impact d'un avis négatif
 - 4.2. Mesurer l'opportunité que représente cet avis négatif
 - 4.3. Comprendre s'il faut répondre ou pas aux avis positifs
 - 4.4. Comprendre quand il faut répondre avec un message personnalisé ou pas
- 5. Les bases de la relation client – 15''**
 - 5.1. Mesurer la dissymétrie d'information entre le client et le professionnel
 - 5.2. Identifier et distinguer besoins explicites et attentes implicites
 - 5.3. Identifier les ressorts, contraintes et avantages respectifs de la réponse en privé et de la réponse en public
 - 5.4. Comprendre la pertinence d'un message personnalisé vs un message pré-rédigé et quand recourir à l'un ou l'autre
- 6. La structure d'un message – 30'**
 - 6.1. Identifier les différentes étapes d'un bon message
 - 6.2. Réaliser correctement chacune de ces étapes
 - 6.3. Eviter certains travers d'écriture récurrents
- 7. Bonnes pratiques rédactionnelles- 45'**
 - 7.1. Comprendre les profils de client, leur état d'esprit au moment du commentaire
 - 7.2. Eviter les formules toutes faites et creuses qui atténuent le dynamisme et la pertinence d'un message
 - 7.3. Détecter et identifier les marques d'écriture qui montrent un agacement ou une lassitude
 - 7.4. Répondre en restant chaleureux et agréable
- 8. Accueillir l'émotion client en témoignant son empathie à l'écrit – 30'**
 - 8.1. Accueillir un message teinté d'émotion négative
 - 8.2. Témoigner son empathie
 - 8.3. Répondre à un message négatif
- 9. Analyse de réponses – 45'**
 - 9.1. Identifier les bonnes et mauvaises réponses
 - 9.2. Comprendre ce qui a fait de ces réponses de bonnes ou mauvaises réponses
- 10. Simulations – 1h30**
 - 10.1. Répondre à un avis positif
 - 10.2. Répondre à un avis négatif



10.3. Apporter une explication sans dénigrer le message d'un client

11. Bilan de la formation – 30'

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle ou en classe virtuelle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran

Modalités pédagogiques principales :

- Exposé du formateur
- Exercices individuels et par binômes
- Mises en situation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Legein loue des salles de formation adaptées au public de chaque session.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une PSH à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible en inter-entreprises dès lors que 5 personnes sont inscrites à une même session.
- Legein garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après l'acte d'achat sauf disposition contraire souhaitée par le demandeur en cas de session intra entreprise

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des écrits produits