

Opleiding : Beheer klantrelaties op sociale netwerken en beoordelingssites

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. RRW
Prijs : 1280 € V.B.

Deze training stelt je in staat om best practices in klantrelaties op alle sociale netwerken en online beoordelingssites te implementeren en tegelijkertijd een positief beeld van je bedrijf over te brengen.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Inzicht in de uitdagingen van klantrelaties in een verbonden wereld
- ✓ De regels en principes van interactieve communicatie met klanten onder de knie krijgen
- ✓ Het imago van het merk en het bedrijf verbeteren door middel van passende schriftelijke communicatie
- ✓ Zorgen voor klanttevredenheid en hen betrekken bij de positieve communicatie van het merk
- ✓ Beheer al het gedrag op sociale netwerken

Doelgroep

Klantadviseurs, hotliners, alle medewerkers die verantwoordelijk zijn voor klantrelaties op sociale netwerken.

Voorafgaande vereisten

Basiskennis van klantrelaties.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Digitale workshop: onderzoek naar klantrelatiepraktijken op sociale netwerken. Best practices en praktijksituaties.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Klantadviseurs, hotliners, alle medewerkers die verantwoordelijk zijn voor klantrelaties op sociale netwerken.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van klantrelaties.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 De uitdagingen van klantrelaties op sociale netwerken begrijpen

- Inzicht in collaboratief webgebruik en -trends.
- Veranderende verwachtingen van klanten in de digitale wereld.
- De impact van consumentenreviews op e-reputatie.
- Identificeer de verschillende bronnen van beoordelingen (sociale netwerken, Google, TripAdvisor, enz.).
- Bepaal de impact op je organisatie.

Groepsdiscussie

Réflexion collective sur les craintes et les avantages de la gestion des avis clients en ligne. Chaque participant fait le point sur l'e-réputation de son entreprise.

2 Je reacties aanpassen aan verschillende situaties

- Begrijp de impact van je publieke interacties en de risico's die ermee gepaard gaan.
- Opstellen van een redactioneel handvest (stijl, toon, taalelementen, enz.) voor het bedrijfsimago.
- Omgaan met verschillende situaties: vragen, meningen, bedankjes, klachten, noodgevallen, trollen, enz.
- Leer meer over best practices om de impact van je interacties te vergroten.

Oefening

Individueel of in groep: verschillende situaties identificeren en een charter voor gepaste reacties opstellen.

3 Effectieve klantrelaties opbouwen op sociale netwerken en beoordelingssites

- Personaliseer je sociale profielen voor klantrelaties, breng je boodschappen over en begeleid klanten.
- Stel een gedragscode op voor je sociale netwerken.
- Goede moderatiepraktijken.
- Anticiperen op situaties om het reactievermogen te verbeteren.

Praktisch werk

Atelier de personnalisation des profils sociaux pour la relation client, mise en place de messages automatiques sur Facebook et Instagram, création de smartlink dédié à la relation client.

4 Je organisatie professionaliseren

- Gebruik AI om reacties te optimaliseren en de snelheid te verbeteren.
- Beheers de regels die specifiek zijn voor elk sociaal netwerk (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok, WhatsApp, Google...).

Oefening

Maak een gepersonaliseerde AI-prompt om je te helpen je antwoorden te beheren, gebruik prompts van experts om je antwoorden te personaliseren, pas je antwoorden aan aan de beperkingen en het gebruik van elk netwerk.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.