



Optimiser la Relation Client sur les Réseaux Sociaux

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/optimiser-la-relation-client-sur-les-reseaux-sociaux>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MC273

 CATÉGORIE
Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les enjeux de la Relation Client sur les réseaux sociaux
- ✓ Maîtriser les règles et principes de la communication interactive avec les clients
- ✓ Garantir la satisfaction client et l'impliquer dans la communication positive de la marque
- ✓ Résoudre les situations de litiges sur les réseaux sociaux

POUR QUI ?

- ✓ Conseillers client
- ✓ Hotliners
- ✓ Tout collaborateur acteur de la relation client sur les réseaux sociaux



Programme détaillé

1 / Les réseaux sociaux en relation client

- Définir les attentes et les enjeux pour l'entreprise
- Identifier les objectifs d'une relation client réussie sur les réseaux sociaux
- Savoir reconnaître les irritants clients
- L'impact de l'écrit en communication digitale

2 / Améliorer l'impact de sa communication écrite sur les réseaux sociaux

- Travailler son style, son ton et les adapter au canal media ou à l'espace choisi
- Ajuster le fond et la forme de sa réponse aux différents types de messages : questions, avis, réclamations
- Trouver le ton et la tournure d'une conversation écrite
- Gagner en naturel et en impact rédactionnel
- Communiquer par Chat : travailler la concision et le rythme du dialogue

3 / Interagir sur les réseaux sociaux avec ses clients

- Améliorer l'impact de sa communication écrite sur les réseaux sociaux
- Détecter les situations délicates pour prévenir les risques de conflit
- Aider le client à trouver les réponses par lui-même
- Ecouter ce qu'écrit le client
- Répondre à un client mécontent et traiter une réclamation client : conseils et bonnes pratiques
- Obtenir un retour du client et sa participation à l'image positive de la marque

4 / Garantir la satisfaction du client connecté

- Automatiser des tâches pour gagner en efficacité sans perdre en qualité de relation client
- Assurer le suivi des demandes client : outils et organisation
- Faire un reporting en interne régulier pour monitorer la qualité de la relation client en ligne

5 / Résoudre efficacement les situations de litiges sur les réseaux sociaux



- Savoir modérer une conversation
- Gérer la spécificité d'un litige client sur les réseaux sociaux
- Surveiller le buzz et la réputation de la marque
- Communiquer utilement sur X

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 01 au 03 Jul. 2026  Présentiel - Casablanca

 26 au 28 Août 2026  Distanciel

 21 au 23 Oct. 2026  Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Maroc Performance