

CONVERSER AVEC SES CLIENTS/PROSPECTS : OPTIMISER SES RÉSEAUX SOCIAUX ET SA E-RÉPUTATION ET ÉLABORER SA STRATÉGIE DE FIDÉLISATION 2.0

Module 3 du Certificat « Digital Marketing et Communication »
Capitalisable dans l'Executive Master en Management (visé Bac+5, RNCP I)

DURÉE	DATES*	LIEU DE FORMATION
3,5 jours	19-20 mars 2020 > 2-3 avril (0,5j) 2020	4 boulevard Trudaine, 63000 Clermont-Ferrand

Intervenants

Pauline MARTINEZ

Chargée de projets éditoriaux

Cyril BENTZ

Consultant data marketing
& Web analyst

Rodolphe CANALE

Responsable relations
médias/brand content
Groupe ESC Clermont

Objectifs

Appréhender les fondamentaux nécessaires pour développer le dialogue avec ses publics

Appréhender la manière de développer une stratégie de fidélisation 2.0

Connaître le fonctionnement et l'intérêt pour les marques des réseaux les plus populaires

Savoir veiller à sa e-réputation et reprendre le contrôle en cas de Bad Buzz

Identifier les différentes stratégies à adopter en fonction de ses attentes

Publics concernés

Tout profil marketing, communication débutant et/ou avancé

Toute personne amenée à prendre des décisions stratégiques, marketing ou commerciales

Toute personne amenée à communiquer au nom d'une organisation

Formations complémentaires associées

Les autres modules du certificat Marketing Digital

Programme détaillé

SÉQUENCE 1 : LA MARQUE À L'ÈRE DE L'ENGAGEMENT

Du monologue au dialogue

Collaborer sans tout contrôler

Le client est véritablement devenu « ROI »

En route pour une communication personnalisée

SÉQUENCE 2 : LE MARKETING DIRECT 2.0 OÙ L'ÈRE DE LA FIDÉLISATION

Les enjeux de la fidélisation

Choisir les clients à fidéliser

Élaborer une stratégie de fidélisation

E-mail marketing, outil de fidélisation online indispensable

E-crm et connaissance client

Fidélisation sociale

SÉQUENCE 3 : PENSER ET OPTIMISER SES RÉSEAUX SOCIAUX / E-RÉPUTATION EN 2020

Évolution du web social et intérêt pour les marques

Méthodes et stratégies à adopter sur les réseaux sociaux

L'e-réputation / buzz monitoring

*Activités pédagogiques associées :
apports, échanges, applications, quizz interactifs*