

# 4.1 GÉRER LES AVIS CLIENTS EN LIGNE

Prochaine session inter-entreprise : à venir

## Public visé

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à gérer des avis clients sur les réseaux sociaux, pages Google et/ou plateformes d'avis en ligne.

## Prérequis

Implication réelle des participants pour mieux se connaître, mieux se comprendre, pour une meilleure communication.

## Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Acquérir les clés d'une réponse réussie
- Faire la différence par sa signature relationnelle
- Ecouter attentivement les clients, comprendre ce qu'ils ressentent et de quoi ils ont besoin
- Prendre du recul dans une situation de conflit pour avoir une réponse adaptée
- Transformer ses meilleurs clients en ambassadeurs

## Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

### MATIN:

#### **MODULE 1 : PRENDRE CONSCIENCE DE MA POSTURE DANS LA RELATION CLIENT**

- Savoir observer sa posture dans la relation client
- Etre à l'écoute de ses émotions et de ses besoins

#### **MODULE 2 : CONNAÎTRE LES ENJEUX ET LES CLÉS D'UNE RÉPONSE EFFICACE**

- Pourquoi répondre aux avis client ?
- Adopter le bon ton et communiquer de façon authentique
- Développer une signature relationnelle unique

#### **MODULE 3 : SAVOIR PRENDRE EN COMPTE LES ÉMOTIONS ET LES BESOINS DES CLIENTS**

- Qu'est-ce que l'empathie ?
- Comment me mettre à la place de mon client ?
- Comment traduire ses émotions en besoins et mieux y répondre ?

### APRES-MIDI:

#### **MODULE 4 : RÉPONDRE AUX DÉCEPTIONS ET GÉRER LES AVIS NÉGATIFS**

- Savoir prendre du recul et ne pas être en réaction
- Transformer la critique en opportunité
- Concilier satisfaction de l'internaute et intérêt de l'entreprise

#### **MODULE 5 : REBONDIR SUR LES AVIS POSITIFS**

- Savoir inciter les clients à partager leurs avis positifs
- Répondre aux commentaires positifs : à faire et ne pas faire
- Célébrer les avis positifs

## Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure.

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

## Durée et horaires

La formation se déroule sur 1 journée, soit 7h de formation, réparties selon les horaires suivants :  
9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Modalités et délais d'accès: En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

## Tarif en co-animation

540€ HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices, sur 1 journée soit 7h de formation pour un groupe allant de 4 à 12 stagiaires en inter-entreprise.

La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

## Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

### Méthodes pédagogiques et techniques :

Ce programme est adaptable en fonction des besoins des stagiaires.

Présentation Powerpoint, support pdf, temps d'échanges d'expérience, pédagogie expérientielle : expérimentation d'outils de communication, mise en pratique...

### Méthodes d'évaluations :

Mise en pratique à partir d'une situation concrète, proposition d'un plan d'actions et auto-évaluation.

Cette formation vous intéresse ?  
Contactez notre équipe !



**Diana GAUTIN**

06 77 17 59 58

[dgautin@aixlesbains-rivieradesalpes.com](mailto:dgautin@aixlesbains-rivieradesalpes.com)

## Les formatrices intervenantes

Adeline Jouan, entrepreneuse et spécialiste de la location d'hébergements touristiques, et Christelle Percie DS, spécialiste en développement des compétences psychosociales, communication non-violente et médiation; co-animent ce programme de formation pour améliorer la gestion de sa E-réputation et savoir répondre à tous types d'avis clients en ligne.



**Christelle PERCIE DS**

Christelle est spécialisée dans la communication non-violente et le savoir-être afin de mieux se connaître, mieux se comprendre, de communiquer de façon authentique pour aligner sa vie avec ses valeurs.



**Adeline JOUAN**

Professionnelle dans la gestion d'hébergements touristiques, Adeline accompagne et forme les hébergeurs dans la mise en place ou le développement de leurs projets. Convaincue que le partage d'expérience est la clé d'une formation réussie, Adeline vous délivrera des compétences théoriques, mais surtout des outils, des conseils opérationnels et des astuces concrètes issus de sa propre expérience d'hébergeur.