

WhatsApp Marketing («WHATSB»)

Ce cours vous permet de vous familiariser avec les possibilités d'utilisation et les dangers d'une implémentation de WhatsApp Business dans votre entreprise.

Durée: 1 jour

Prix : 750.– excl. 8.1% TVA

Contenu

Comment les entreprises peuvent-elles être atteignables 24/7 et ainsi augmenter leurs ventes et la satisfaction de leurs clients grâce à un service clients plus disponible ?

Cet atelier d'une journée vous permet d'acquérir une vue d'ensemble des cinq domaines de WhatsApp Business grâce à de la théorie et des exercices pratiques. De nombreux exercices et démonstrations vous permettent d'obtenir des exemples d'applications pratiques pour votre entreprise.

Lors de cet atelier, vous aurez l'occasion de travailler une approche pratique que vous présenterez et discuterez avec vos collègues et votre formateur. Le but de cet exercice est de créer un lien direct entre la théorie et son utilisation pratique concrète dans le cadre d'une entreprise.

Aperçu

Comportement du client en rapport avec WhatsApp

- Qui utilise ou n'utilise pas WhatsApp et pourquoi ?
- Quelle sont les avantages concrets de WhatsApp pour les clients et les entreprises ?

Les problèmes liés à WhatsApp

- Quels obstacles existe-t-il lors de l'implémentation de WhatsApp Business dans une entreprise ?
- Quelles sont les activités marketing de WhatsApp Business autorisées ou interdites pour les entreprises, quelles sont celles qui ont du succès ?
- Quelle est la politique d'utilisation de Meta/Facebook qui s'applique à votre entreprise ? Dans quels cas un compte WhatsApp Business et le numéro de téléphone associé peuvent-ils être définitivement supprimés par Facebook ?

Étude de cas – comment une entreprise peut-elle concrètement utiliser WhatsApp ?

- Marketing 24/7 sur WhatsApp : Click to chat : le QR-Code (marketing direct)
- Marketing 24/7 sur WhatsApp : Click to chat : le lien depuis l'e-shop (promotion commerciale)
- Marketing 24/7 sur WhatsApp : Click to chat : le lien depuis le site web de l'entreprise (deamndes concernant un achat)
- La vente 24/7 sur WhatsApp : Catalogue de produit (e-commerce & e-payment)
- Le service client 24/7 sur WhatsApp : ChatBot basé sur des règles (automatisation de processus)
- Le support client 24/7 sur WhatsApp : ChatBot avec IA (transformation digitale)
- La fixation de rendez-vous 24/7 sur WhatsApp : Hyperlien vers le calendrier (optimisation des processus)

Explication du fonctionnement de WhatsApp

- WhatsApp Private
- WhatsApp Business
- WhatsApp Business API
- WhatsApp Business Extension
- WhatsApp Business Service Provider

- Fonctions essentielles de WhatsApp Business : Exemple négatif
- Fonctions essentielles de WhatsApp Business : Exemple positif
- WhatsApp Business API et Provider Solution : Exemple de vente 24/7
- WhatsApp Business API et Extension : Exemple de service client
- WhatsApp Business API et Provider Solution ; exemple de fixation de rendez-vous 24/7

La voie royale de l'implémentation de WhatsApp

- 1ère phase : Accessibilité 24/7 avec un canal de communication supplémentaire
- 2ème phase : Communication hybride pour augmenter la confiance client
- 3ème phase : Résolution contextuelle de problèmes clients complexes

Pourquoi certaines implémentations de WhatsApp sont un échec ?

- Quels sont les défis pour les clients et les entreprises ?

Atelier d'entreprise pour la détermination de l'utilisation client

- Présentation : Brainstorming – quel avantage client génère notre offre de WhatsApp Business ?
- Présentation : Répartition des avantages clients dans les trois phases d'implémentation

Objectifs

- Connaître les sept domaines de WhatsApp Business (actions marketing, communication interne, communication de masse, ventes, service client, recrutement, secteur bancaire)
- Connaître les possibilités offertes par WhatsApp Business
- Implémenter WhatsApp Business comme canal de communication supplémentaire
- Être capable d'appliquer vos nouvelles connaissances dans votre entreprise

Méthodologie & Didactique

Cet atelier d'une journée est composé de théorie, d'expérience pratique, d'études de cas, de démonstrations en direct et d'un travail de groupe.

Public cible

Cette formation d'une journée s'adresse aux décideurs, aux responsables, développeurs de secteur d'activité ou collaborateurs et personnes intéressées travaillant dans le marketing, la vente, le service client ou le support client d'entreprises de toutes tailles.

Prérequis

Veuillez amener un smartphone avec vous afin de pouvoir participer aux différentes démonstrations en direct. Nous recommandons également à toutes celles et ceux qui désirent utiliser par la suite les outils d'aide utilisés lors des démonstrations d'amener leur propre ordinateur portable.

- [Réseaux Sociaux en Marketing & Communication \(«SMC»\)](#)

Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?

Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou romandie@digicomp.ch. Retrouvez toutes les informations détaillées concernant les dates sur www.digicomp.ch/formations-digital-

