

kod szkolenia: DM-SMM / SMOK_1d

Social Media w obsłudze klienta

Szkolenie jednodniowe dla zespołu obsługi klienta ma na celu podniesienie kompetencji w zakresie efektywnej komunikacji w mediach społecznościowych, ze szczególnym uwzględnieniem Facebooka, Instagrama, LinkedIna oraz krótkiego omówienia TikToka. Twój zespół obsługi klienta zdobędzie wiedzę na temat najnowszych trendów w obsłudze klienta w social mediach oraz narzędzi wspomagających automatyzację i analizę działań (Chatfuel i NapoleonCat) jak i wykorzystania narzędzi AI.



Odbiorcy szkolenia

Szkolenie skierowane jest do szerokiego grona specjalistów i praktyków zajmujących się komunikacją z klientami w internecie. W szczególności dedykowane jest specjalistom ds. obsługi klienta, którzy odpowiadają za kontakt z odbiorcami za pośrednictwem mediów społecznościowych i dążą do podniesienia jakości oraz efektywności swoich działań. Zainteresuje również specjalistów ds. social media i community managerów, zarządzających profilami firmowymi, tworzących treści oraz moderujących komentarze. To także wartościowe szkolenie dla pracowników działów marketingu i PR, łączących działania promocyjne z bezpośrednią obsługą klienta online, chcących lepiej zrozumieć mechanizmy algorytmów i narzędzi wykorzystywanych w mediach społecznościowych. Właściciele małych i średnich firm, którzy samodzielnie prowadzą komunikację z klientami, znajdą tu praktyczne wskazówki, jak zwiększyć skuteczność i profesjonalizm swoich działań. Również menadżerowie działów sprzedaży i e-commerce, szukający sposobów na wykorzystanie social mediów w procesie zakupowym i budowaniu satysfakcji klientów, skorzystają z udziału w szkoleniu. Program będzie też przydatny dla pracowników agencji marketingowych i interaktywnych, obsługujących klientów zewnętrznych w zakresie komunikacji w social mediach, jak i brand managerów, odpowiedzialnych za budowanie wizerunku marki i chcących lepiej zrozumieć rolę mediów społecznościowych w relacjach z odbiorcami.



Korzyści

- Poznanie aktualnych trendów i dobrych praktyk w komunikacji w social mediach (Facebooku, Instagramie i LinkedIn.)
- Efektywne wykorzystanie chatbotów w komunikacji na Facebooku (Chatfuel).
- Zapoznanie się z możliwościami monitorowania i analizy działań w social mediach za pomocą NapoleonCat.
- Umiejętność interpretacji wyników działań i raportowania efektywności.
- Budowanie pozytywnych relacji z odbiorcami przy użyciu angażujących form komunikacji.
- Stosowanie dobrych praktyk w moderacji komentarzy i reagowaniu na sytuacje kryzysowe.
- Dostosowywanie komunikacji do specyfiki poszczególnych platform społecznościowych.
- Analiza skutecznych działań i zapoznanie z case studies z obszaru obsługi klienta w social mediach.



Program szkolenia

1. Wprowadzenie do Social Media w obsłudze klienta

- ↳ Rola mediów społecznościowych w budowaniu relacji z klientami.
- ↳ Specyfika komunikacji na Facebooku, Instagramie i LinkedIn.
- ↳ Aktualne trendy i zmiany w algorytmach – co warto wiedzieć?
- ↳ Snapchat, X (Twitter), TikTok w obsłudze klienta w Polsce – czy marki je wykorzystują (i w jaki sposób)?

2. Strategie komunikacji w social mediach

- ↳ Dobór odpowiednich form komunikacji w zależności od platformy (Fb, Ig, LinkedIn).
- ↳ Jak budować pozytywne relacje z odbiorcami?
- ↳ Zasady komunikacji proaktywnej i reaktywnej.
- ↳ Obsługa kryzysów w social mediach – dobre praktyki i omówienie praktycznych przykładów.
- ↳ Automatyzacja i personalizacja w obsłudze klienta – jak wykorzystać AI?

3. Dobre praktyki i algorytmy w mediach społecznościowych

- ↳ Jak działa algorytm Facebooka, Instagrama i LinkedIn?
- ↳ Jakie treści wspierają zaangażowanie? Jak moderacja wpływa na statystyki?
- ↳ Praktyczne wskazówki dotyczące publikacji i formatów (posty, stories, rolki).
- ↳ Przykłady postów angażujących i budujących relacje z klientami.
- ↳ Case study: obsługa klienta w social mediach – przykłady dobrych praktyk.

4. Narzędzia wspierające pracę w social mediach

- ↳ Monitoring i analiza danych – jakie wskaźniki śledzić?
- ↳ Narzędzia do automatyzacji i planowania publikacji (np. Meta Business Suite, Napoleon Cat).
- ↳ Wykorzystanie narzędzi AI w analizie treści i automatyzacji odpowiedzi.
- ↳ Jak tworzyć raporty i analizować efektywność działań?

5. Przegląd aktualnych trendów w obsłudze klienta w mediach społecznościowych

- ↳ Nowe podejścia do budowania relacji – chatboty, interaktywne posty, auto-medracja.
- ↳ Wideo jako forma komunikacji z klientem – najlepsze praktyki.
- ↳ Obsługa klienta w czasie rzeczywistym – jak zarządzać dużą liczbą zapytań.
- ↳ Angażowanie odbiorców za pomocą stories i transmisji live.

6. Podsumowanie i sesja Q&A

- ↳ Omówienie kluczowych wniosków ze szkolenia.
- ↳ Indywidualne pytania i konsultacje.
- ↳ Praktyczne wskazówki na przyszłość.

**Oczekiwane przygotowanie uczestnika**

Dostęp do kont testowych w Chatfuel i NapoleonCat, dostęp do konta na Facebooku do testowania narzędzi.

**Szkolenie obejmuje**

W cenę szkolenie wliczone są:

- Prezentacja szkoleniowa
- Praktyczne ćwiczenia pozwalające utrwalić nabytą wiedzę
- Dyplom ukończenia szkolenia

**Czas trwania**

1 dni / 7 godzin

Język

Szkolenie: polski

Materiały: polski