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