Programme de Formation

E-Learning : WhatsApp Business

Description

Points Forts

Une formation pratique en 5 modules et 41 leçons pour exploiter WhatsApp Business, booster vos ventes, optimiser le service client et intégrer l'outil dans une stratégie marketing digitale performante.

Public visé

- Commerçants et entrepreneurs
- Professionnels du marketing et de la communication
- Entreprises souhaitant améliorer leur service client

Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permettra :

- De comprendre les origines et évolutions de WhatsApp et WhatsApp Business
- De créer et paramétrer un compte professionnel adapté à votre activité
- D'exploiter les fonctionnalités clés pour booster vos ventes
- D'intégrer WhatsApp Business API dans vos outils digitaux
- D'utiliser WhatsApp comme levier de service client et fidélisation

Organisation

Durée : 4 heures

Mode d'organisation : E-learning

Contenu pédagogique

Description

De la naissance de WhatsApp aux prémices de WhatsApp Business

- Origines et acquisition par Facebook
- Dates clés et évolutions majeures
- Fonctionnalités fondamentales
- Chiffres clés et usages internationaux
- Comportement des utilisateurs

Prendre en main l'application WhatsApp

- Télécharger et installer WhatsApp
- Découverte des fonctionnalités principales
- Astuces pour optimiser l'usage
- Utilisation sécurisée
- Installation sur ordinateur

Comment utiliser WhatsApp Business

- De WhatsApp à WhatsApp Business
- Création d'un compte professionnel

- Cas pratiques (commerce, restauration, immobilier, tourisme)
- Création d'un catalogue et paiements intégrés
- Booster ses ventes avec les fonctionnalités clés

WhatsApp Business API

- Présentation et utilité de l'API
- Paramétrage et création d'un compte
- Gestion des groupes de messages
- Tarification et approbation des comptes
- Partenaires agréés et intégration avancée

Intégrer WhatsApp dans une stratégie social media globale

- Rôle et objectifs du service client en entreprise
- Développement et adaptation aux canaux
- Exemples de service client réussi
- Fidélisation via WhatsApp Business
- Combinaison avec emailing et réseaux sociaux

Prérequis

- Disposer d'une première expérience commerciale ou d'un projet de vente
- Être à l'aise avec les outils numériques de base

Modalités pédagogiques

- 5 modules e-learning interactifs
- 41 leçons vidéo progressives
- Exercices pratiques et interactifs
- Tests de positionnement et quiz formatifs

Moyens et supports pédagogiques

- Plateforme compatible SCORM / HTML5
- Navigateur requis : Chrome, Firefox, Edge, Safari
- Compatible PC, Mac et smartphones
- Fiches synthèse, vidéos téléchargeables, scripts types

Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de positionnement initial
- Quiz formatifs par module
- Exercices interactifs pour valider les acquis
- Suivi individuel de progression