

PROGRAMME DE FORMATION

WhatsApp Business

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0187	V2026-007	2 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
4 h	Distanciel asynchrone (e-learning) · Présentiel	3 modules 6 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Choisir entre l'application WhatsApp Business et la plateforme destinée aux volumes importants, selon ses besoins et ses moyens.
- Créer et compléter un profil professionnel (description, horaires, adresse, liens) et sécuriser l'accès au compte.
- Paramétrer un message d'accueil, un message d'absence et des réponses rapides adaptés à sa clientèle.
- Présenter son offre dans un catalogue et suivre les demandes des clients avec des étiquettes.
- Envoyer des messages commerciaux dans le respect du consentement des clients et protéger leurs données personnelles.
- Situer WhatsApp Business dans sa relation client et fixer des règles d'usage pour son équipe.

L'essentiel de la formation

Public visé

Commerçants, artisans, indépendants, professionnels de la restauration, du tourisme ou de l'immobilier, chargés de clientèle, community managers et responsables e-commerce qui veulent utiliser WhatsApp Business pour échanger avec leurs clients, présenter leur offre et suivre leurs demandes.

Prérequis

Aucune connaissance préalable de WhatsApp Business. Savoir utiliser un smartphone et une messagerie ; comprendre et s'exprimer en français.

Aucun compte professionnel n'est exigé : les manipulations se font dans une interface reconstituée ; celles et ceux qui ont déjà un compte peuvent appliquer chaque livrable à leur structure. Disposer d'un tableur et d'un traitement de texte pour remplir les modèles fournis. Un positionnement en début de parcours situe votre point de départ.

Disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone compatible

Disposer d'une connexion Internet stable

Posséder une adresse électronique personnelle

Maîtriser les usages numériques nécessaires à l'utilisation d'une plateforme de formation

Utiliser un navigateur Internet récent : Edge, Chrome, Firefox, Safari ou équivalent

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne. Un positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon part d'une courte mise en situation vidéo dans un magasin-atelier de vélos fictif, avec des personnages animés récurrents (la gérante, un vendeur-réparateur, une cliente fidèle, un client pressé), ou d'une micro-démonstration dans une interface reconstituée de l'application, puis fait pratiquer : simulations de paramétrage, conversations clients simulées, scénarios à décisions, rédaction de messages, repérage d'erreurs. Chaque module se termine par une mise en situation qui produit un livrable. Plus des deux tiers du temps de formation sont consacrés à la pratique. Aucun compte réel n'est exigé ; personnes, entreprise et numéros sont fictifs. Les règles de consentement et de protection des données ne sont jamais données de mémoire : chaque fiche méthode renvoie aux sources officielles relues à la date de production. Accompagnement par un formateur par messagerie.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Démonstrations
- Études de cas
- Mises en situation
- Exercices d'application
- Travaux individuels
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme LMS
- Vidéos explicatives
- Supports téléchargeables
- Fiches de synthèse
- Quiz et exercices interactifs
- Modèles de documents
- Assistance technique
- Tutorat pédagogique

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; retour détaillé sur chaque simulation, conversation simulée, scénario et repérage d'erreurs ; correction des messages rédigés et des modèles déposés sur grille critériée ; livrable de fin de module vérifié sur grille ; quiz de module ; évaluation finale composée d'un cas (paramétrage et échanges clients à traiter, message commercial à vérifier) et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 % des critères du cas.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Lorsque la formation prépare à une certification, le participant est présenté aux épreuves prévues par le certificateur, sous réserve de remplir les conditions requises. La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur ou du jury compétent et ne peut être garantie par WILL FORMATION.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, dialogues aussi disponibles en texte, interfaces reconstituées utilisables au clavier, fiches méthode et modèles compatibles avec les lecteurs d'écran. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils).

Tarif de la formation

Prix : **330 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

3 modules, 6 leçons — durée totale 4 h.

01 Démarrer avec WhatsApp Business

1. WhatsApp Business : pour quoi faire et avec quel outil
2. Créer et compléter le profil professionnel

02 Répondre et vendre au quotidien

1. Messages automatiques et réponses rapides
2. Catalogue, étiquettes et suivi des demandes

03 Communiquer dans les règles

1. Données clients et consentement aux messages commerciaux
2. Listes de diffusion, sécurité et relation client