



PROGRAMME DE FORMATION

WhatsApp Business

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE
WF-0187

VERSION
V2026-003

ÉDITION
2 octobre 2026

DOMAINE
Commerce, Marketing & Vente



DURÉE
3,5 h



MODALITÉ
**Distanciel ·
Présentiel**



PROGRAMME
5 modules
41 leçons



SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

🎯 Objectifs pédagogiques

Avec cette formation WhatsApp Business de 5 modules (41 leçons) vous apprendrez à exploiter cette application pour booster vos ventes, interagir avec vos clients et améliorer votre service clientèle.

Public visé

Tout public – Salariés – Entreprises – Alternants – Travailleurs indépendants – Demandeurs d'emploi – Particuliers en reconversion professionnelle.

Community manager Chargé(e) de webmarketing

Responsable e-commerce

Prérequis

Aucune connaissance théorique particulière en « WhatsApp Business » n'est exigée. Une première expérience professionnelle ou une pratique du domaine concerné est recommandée.

Comprendre et s'exprimer en français

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 réalisée à distance sur la plateforme WILL FORMATION, avec accès individuel aux contenus pédagogiques, vidéos, exercices, quiz et travaux pratiques. Un accompagnement pédagogique est assuré pendant toute la durée du parcours. Des classes virtuelles ou rendez-vous individuels peuvent être organisés lorsqu'ils sont prévus dans le parcours.

Sur demande et sous réserve de disponibilité, un espace équipé peut être proposé. L'adresse, les horaires, les équipements disponibles et les conditions d'accessibilité sont communiqués avant l'inscription.

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

- Questionnaire de positionnement ou évaluation diagnostique avant l'entrée en formation
- Évaluations formatives tout au long du parcours
- Exercices pratiques, études de cas, quiz et QCM
- Évaluation finale permettant de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques
- Passage des épreuves de certification lorsque la formation prépare effectivement à une certification

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

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins lors de leur demande d'inscription. Une étude personnalisée est réalisée afin de définir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Lorsque le besoin ne peut pas être satisfait directement, une orientation vers un partenaire ou une structure spécialisée est proposée.

Référent handicap : handicap@will-formation.com

Tarifs et financement

Financement personnel (CPF) : **600 €**

OPCO : **120 €**

FIF PL : **370 €**

FAFCEA : **370 €**

AGEFICE : **120 €**

France Travail : **120 €**

Tarifs indicatifs TTC, par participant, en vigueur à la date d'édition du présent programme. Ils ne constituent ni une offre contractuelle ni un engagement de prise en charge : la mention d'un dispositif ne vaut pas accord de financement. Toute prise en charge reste soumise à l'éligibilité du bénéficiaire et à l'accord préalable du financeur. Les conditions tarifaires applicables sont celles confirmées au devis, à la convention ou au contrat de formation.



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

5 modules, 41 leçons — durée totale 3,5 h.

01 De la naissance de WhatsApp aux prémices de WhatsApp Business

1. Histoire de l'application WhatsApp - Origines
2. L'acquisition historique de WhatsApp par Facebook
3. Dates clés après l'acquisition de WhatsApp par Facebook
4. Fonctionnalités fondamentales de l'application
5. Chiffres clés
6. Qui utilise WhatsApp -
7. Comportement des utilisateurs internationaux

02 Prendre en main l'application WhatsApp

1. Où trouver l'application WhatsApp
2. Téléchargement et installation - Introduction au tutoriel
3. Les astuces à connaître pour utiliser WhatsApp au maximum
Introduction au tutoriel
4. Tutoriel de présentation des fonctionnalités complémentaires présentes sur WhatsApp
5. Utiliser WhatsApp en toute sécurité
6. Installer WhatsApp sur votre ordinateur Introduction au tutoriel

03 Comment utiliser WhatsApp business

1. De WhatsApp à WhatsApp business
2. Qu'est-ce que WhatsApp Business
3. Pourquoi utiliser WhatsApp Business
4. Les commerces de détail
5. Le secteur de la restauration
6. L'immobilier
7. Le tourisme
8. Comment créer un compte professionnel sur WhatsApp
9. Comment bien utiliser les fonctionnalités de WhatsApp Business
10. Créer un catalogue sur WhatsApp Business
11. Effectuer des paiements sur WhatsApp
12. Vendre plus grâce à WhatsApp Business

04 WhatsApp Business API

1. Qu'est-ce que WhatsApp Business API
2. Comment paramétrer un compte via WhatsApp Business API
3. Les groupes de message via WhatsApp Business API
4. La tarification et approbation du compte
5. Les partenaires agréés

05 Comment intégrer WhatsApp dans une stratégie social media globale

1. Qu'est-ce que le service client
2. En quoi est-ce que le service client est-il important dans une entreprise
3. Quels sont les objectifs du service client au sein de votre entreprise
4. Comment développer le service client au sein de votre entreprise
5. Savoir s'adapter à chaque canal de communication
6. Qui peut travailler au service client
7. Exemples de service client réussie
8. Comment fidéliser vos clients grâce à un excellent service client
9. Combiner le canal WhatsApp avec un outil d'emailing
10. Incorporer WhatsApp dans une stratégie social media globale
11. Les entreprises qui ont implanté WhatsApp avec succès