

Formation



Savoir communiquer en suivi de vente clientèle via LiveChat en tant qu'ADV

Référence ADVCLITEL03

1-3

Besoins de l'entreprise

Les gestionnaires ADV utilisent de plus en plus le LiveChat comme canal de communication pour assurer le suivi de commandes, livraisons, facturations et réclamations.

Canal instantané, le LiveChat impose concision, clarté et professionnalisme. Il est à la fois outil de résolution et vitrine de l'entreprise.

Chaque échange est une opportunité de renforcer la satisfaction client, de rassurer, de fidéliser et de valoriser les services de l'entreprise, tout en soutenant la performance commerciale.

Publics concernés

- Gestionnaires ADV (administration des ventes) en contact direct avec les clients pour le suivi de commandes, livraisons, facturations et réclamations.
- Collaborateurs de back-office assurant un rôle d'interface entre clients, commerciaux, logistique et finance.
- Responsables ADV et encadrants voulant homogénéiser les pratiques de leurs équipes.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables, en canal LiveLiveChat, de :

- Rédiger des messages clairs, concis et rassurants en contexte ADV.
- Répondre aux demandes liées aux commandes, livraisons, factures et litiges.
- Gérer tensions et insatisfactions clients avec courtoisie et assertivité.
- Valoriser l'entreprise et ses services dans chaque échange.
- Développer une posture commerciale subtile (cross-sell, up-sell).

Points forts de la formation

- Conçue spécifiquement pour les enjeux ADV en communication écrite asynchrone.
- Méthodes rédactionnelles adaptées au média instantané et multitâche.
- Études de cas et réécritures sur les LiveChats réels des participants.
- Techniques concrètes immédiatement applicables.
- Outils pratiques remis aux participants (fiches et jogger des 10 techniques clés).

Programme

1. **Enjeux et rôle du LiveChat en ADV**
 - Spécificités du canal LiveChat vs téléphone/email.
 - Impact direct sur l'expérience client et la fidélisation.
 - Contraintes ADV : concision, simultanéité, multi-clients.
2. **Principes de rédaction pour le LiveChat**
 - Les mots qui rassurent et crédibilisent.
 - Structurer un message en 2-3 phrases claires.
 - Utiliser connecteurs logiques et repères visuels.
3. **Précautions de clarté et précision**
 - Signaler régulièrement les étapes parcourues au cours du LiveChat
 - S'assurer de la compréhension du client par des questions empathiques
 - Savoir reformuler / demander des précisions, éclaircissements
4. **Suivi administratif et réclamations via LiveChat : trois structures rédactionnelles**
 - Structure pour confirmer commande, livraison, facturation.
 - Structure pour expliquer une procédure (retour, remboursement).
 - Structure pour gérer litiges et insatisfactions en réduisant les tensions.
5. **Développer une posture commerciale écrite**
 - Valoriser produits et services complémentaires.
 - Identifier opportunités d'up-sell et cross-sell naturelles.
 - Fidéliser à travers une communication écrite positive.
6. **Techniques de désamorçage et d'assertivité**
 - Répondre aux réclamations avec transparence et solution.
 - Distinguer plainte, malentendu et objection.
 - S'affirmer sans rigidité, avec courtoisie.
7. **Clôturer et verrouiller un échange LiveChat**
 - Vérifier satisfaction et compréhension du client.
 - Reformuler et valider la suite (délai, action, suivi).
 - Conclure positivement en ouvrant la relation sur l'avenir.

Méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques ciblés sur la communication ADV par LiveChat.
- Études de cas et réécriture de conversations LiveChat réelles.
- Exercices pratiques de rédaction instantanée et feedbacks collectifs.
- Analyse des bonnes pratiques et erreurs à éviter.
- Plan d'action individuel à l'issue de la formation

Formats de mise en œuvre

- Présentiel : en entreprise ou dans nos locaux (Paris 17ème).
- Distanciel : via Zoom/Teams, avec mises en pratique en direct.
- Hybride : alternance distanciel/présentiel.
- Durée standard : 1 jour (7h), modulable (0,5 à 2 jours).
- Groupes : 6 participants maximum pour un travail individualisé.

Budget

- Intra-entreprise : sur devis, selon format et personnalisation.
- Inter-entreprises : tarif catalogue par participant (nous consulter).

Modalités de mise en œuvre

- Entretien préparatoire pour analyser besoins et cas réels ADV.
- Proposition personnalisée avec programme détaillé.
- Confirmation d'inscription sous 24h.
- Évaluations en entrée, cours et fin de formation.
- Supports remis : aide-mémoire électronique + jogger des 16 techniques clés.

Contact – Inscriptions

Face-Client
Communication client
Vente et négociation



PatrickJAYCommunications

5 rue de la Terrasse, F-75017 Paris

☎ +33 (0)6 07 19 18 42

✉ patrickjay@face-client.com



Actualisation septembre 2025