



SAVOIR COMMUNIQUER EN SUPPORT CLIENTELE VIA CHAT

Référence ECRFRA44dist

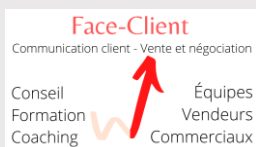
Programme de formation distancielle

Les canaux de chat en support clientèle sont devenus un moyen de communication de plus en plus utilisés par tous types d'entreprises.

S'ils sont rapides, directs, accessibles facilement, ils ne sont cependant appréciés par la clientèle qu'à condition qu'ils répondent à leurs demandes en termes de forme et contenu (instantanéité, compréhension et résolution rapide des demandes). D'autant plus que ces canaux sont utilisés majoritairement en cas de demande d'assistance urgente.

Des règles de communication écrite s'appliquent lorsqu'un collaborateur dialogue avec les clients via chat pour plusieurs raisons : l'entretien écrit est asynchrone, c'est-à-dire que plusieurs demandes peuvent se chevaucher ; la capacité de rédaction de nombreux clients et devient chaque jour plus faible. Ces règles sont précises, elles ne s'inventent pas, elles s'apprennent.

CONTACT



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse F-75017 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Connaître les règles de rédaction et de communication par chat adaptées au support et à l'assistance client
- Pouvoir appliquer les techniques de chat efficace avec la clientèle
- Appliquer une méthodologie de rédaction chat clients efficace
- Savoir valoriser l'entreprise, ses équipes, ses produits et ses services

Public concerné

- Tout collaborateur qui doit assister les clients en support chat.

Prérequis

- Pas de pré-requis.

Durée

- 1 journée (7h).

Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques magistraux, démonstrations et découvertes ;
- Echanges de problèmes et contraintes entre stagiaires ;
- Etudes de cas concrets des participants et réécriture de chats par binômes / groupe ;
- Mises en application sur les chats de l'entreprise anonymisés ;
- Réécriture des échanges chats fournis par les apprenants ;
- Débriefings interactifs en groupe ;

Positionnement et évaluation des acquis

- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert ;
- 8 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

Aide-mémoires

A l'issue, les participants reçoivent :



Un « jogger » A5 plastifié couleur recto-verso en rappel des 2 x 10 techniques clés ;

Le PowerPoint de la formation.

CONTENU

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants

6 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

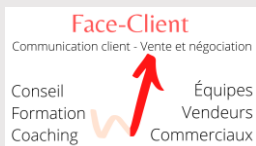
Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-client.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse F-75017 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

CONNAITRE LES PRINCIPES CLES DE LA REDACTION CHAT EN SUPPORT CLIENT

- Chat, téléphone, email & sms: caractéristiques, points communs et différences ;
- L'influence des réseaux sociaux sur la communication par chat ;
- L'influence des terminaux mobiles sur l'échange par chat ;
- Enjeux de l'interaction électronique en support par chat ;
- Contraintes et réponses techniques du media chat en support client ;
- Comment le client perçoit la conversation par chat avec l'entreprise : freins et accroches ;
- Les contraintes rédactionnelles du rédacteur et du client.

COMMENT ARTICULER LE CHAT PAR LES TECHNIQUES DE REDACTION STRUCTURELLE

- Prendre en compte l'asynchronicité des échanges ;
Rédacteur : concilier le rythme multi-tâches vs uni-tâche du client ;
- Exprimer complètement son idée sur 3 phrases ;
- Principe du point important en avant ;
- Segmenter et signaler tout au long du chat ;
- Unifier le chat grâce aux connecteurs logiques.

SAVOIR ECRIRE EN MODE RESOLUTION DE PROBLEME

- Rassurer en permanence l'interlocuteur ;
- Verrouiller régulièrement user les points acquis ;
- Utiliser les mots et expressions du client pour parvenir à des accords intermédiaires ;
- Etre constructif en permanence via un vocabulaire précis ;
- Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible ;
- Relancer régulièrement pour faire avancer et vivre le dialogue ;
- Incitation à l'action : être explicite sur qui est attendu du lecteur ;
- Conclure en verrouillant.

SAVOIR CREER ET RENFORCER LA RELATION CLIENT EN CHAT

- Savoir mettre en valeur la double qualité de la relation de confiance (coopération) et de la production (solutions) ;
- Expliquer et informer pour éduquer et fidéliser le client en assistance ;
- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour mettre en confiance le lecteur ;
- Soigner la relation avec le lecteur : montrer de l'empathie ;
- Repères de courtoisie envers le client ;
- Adopter les ton et niveau de proximité pertinents ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande additionnelle ;
- Conclure le chat par la question de satisfaction sur les réponses.

