

## Programme de formation

---

### La relation client par chat

Cette formation de deux jours a pour but de permettre aux conseillers de clientèle par chat de maîtriser les fondamentaux de la communication écrite en contexte de relation client digitale synchrone

En contexte de formation intra-entreprise, certaines séquences du programme peuvent être personnalisées pour correspondre à l'environnement de travail du stagiaire (articulation avec le canal téléphonique, tonalité, et contenu des simulations)

**Durée** : 2 jours/ 14 heures (15' de pause par demi-journée. 1h de pause déjeuner entre le matin et l'après-midi)

#### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

##### Profil du stagiaire

- Salariés en formation initiale travaillant dans un contexte de relation client par chat en B to C et en B to B
- Salariés en formation continue issus de la relation client par téléphone, chat, ou mail, en B to C et B to B, amenés à passer sur le canal chat

##### Prérequis

- Aucun

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Développer ses compétences relationnelles par chat : conduire une conversation structurée, agréable et pertinente
- ✓ Accueillir les émotions exprimées par les clients à l'écrit
- ✓ Analyser, comprendre et éviter les travers d'écritures récurrents sur le chat
- ✓ Articuler chat et canal téléphonique en situation de relation client multicanale

#### PROGRESSION PEDAGOGIQUE

##### JOUR 1

##### 1. Ouverture de la formation – 30'

- 1.1. Prendre connaissance du profil des participants et de leur expérience

##### 2. Principes de communication par chat en écrit synchrone – 1h

- 2.1. Les objectifs d'un service client chat pour une marque
- 2.2. Les compétences attendues d'un conseiller chat
- 2.3. Points communs et différences entre les différents canaux de communication utilisés en relation client
- 2.4. Les spécificités du chat en relation client
- 2.5. L'impact du verbal, du para verbal et du non verbal sur la communication écrite

### 3. Articulation avec le canal téléphonique – 15'

- 3.1. Quand passer en appel
- 3.2. Les différents cas de figure auxquels on peut être confrontés
- 3.3. Comment s'organiser pour passer en appel sans impacter trop lourdement le flux entrant de chats

### 4. La structure d'une conversation – 1h

- 4.1. Un bon accueil
- 4.2. Le questionnement
- 4.3. La réponse
- 4.4. La conclusion et la prise de congé

### 5. Bonnes pratiques – 45'

- 5.1. Bonnes pratiques rédactionnelles pour formuler une réponse rapide et intelligible
- 5.2. Bonnes pratiques de gestion des conversations multiples
- 5.3. Bonnes pratiques pour gérer une conversation conflictuelle
- 5.4. Faire preuve d'assertivité

### 6. Simulations (1) – 3h

- 6.1. Simulations de conversations par chat avec débriefing du formateur

## JOUR 2

### 7. Les formes syntaxiques à éviter - 45'

- 7.1. Présentation des formes syntaxiques qui alourdissent l'écriture en contexte de conversation numérique
- 7.2. Exercice pour repérer et corriger ces formes syntaxiques

### 8. Accueillir l'émotion client en témoignant son empathie à l'écrit – 45'

- 8.1. Définition de l'empathie
- 8.2. Bonnes pratiques pour l'exprimer
- 8.3. Exercice par binômes

### 9. La tonalité en relation client digitale – 15'

- 9.1. Le ton à adopter pour donner une image cohérente avec le canal
- 9.2. L'utilisation des smileys et emojis

### 10. Simulations – 4h45

- 10.1. Simulations de conversations par chat avec débriefing du formateur

## ORGANISATION

### Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle animée par un formateur
- Projection du support et de cas clients choisis sur vidéoprojecteur ou écran
- Exposé du formateur, questions-réponses, échanges
- Mises en situation par équipes, auto évaluation : simulations par chat via Gmail

### Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation

- Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires
- Bilan oral avec le commanditaire de la formation après la formation