

Fiche programme : La relation client par chat

Cette formation de deux jours a pour but de permettre aux participants de maîtriser les fondamentaux de la communication écrite en contexte de relation client digitale synchrone.

Durée : 2 jours/ 14 heures

Tarif : 1395€ H.T. par participant

Tarif Intraentreprise : nous contacter (contact@legein.fr)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Individus travaillant dans un contexte de relation client écrite digitale.
- Individus travaillant dans un contexte de relation client téléphonique et devant basculer sur un canal chat
- Toute personne souhaitant perfectionner ses interactions écrites par chat, en contexte de clientèle

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ 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'écriture récurrents sur le chat
- ✓ Articuler chat et canal téléphonique en situation de relation client multicanale

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

JOUR 1

1. Ouverture de la formation – 30'

- 1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants

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 – 45'**
 - 9.1. Le ton à adopter pour donner une image cohérente avec le canal
 - 9.2. L'utilisation des smileys et emojis
- 10. Simulations – 4h**
 - 10.1. Simulations de conversations par chat avec débriefing du formateur
- 11. Bilan de la formation et plan d'action personnel – 45'**

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle ou en classe virtuelle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran

Modalités pédagogiques principales :

- Exposé du formateur
- Exercices en groupe, par binôme
- Exercices individuels
- Mises en situation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Legein loue des salles de formation adaptées au public de chaque session.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une PSH à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible dès lors que 3 personnes sont inscrites à une même session.
- Legein garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après l'acte d'achat

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des écrits produits