Version du 3/01/2023

Fiche programme : la relation client digitale asynchrone

Cette formation de deux jours a pour but de permettre aux conseillers de clientèle sur messagerie instantanée de maîtriser les fondamentaux de la communication écrite en contexte de relation client digitale asynchrone.

Les messageries instantanées peuvent aller de Facebook Messenger à Whatsapp, en passant par les DM Twitter ou tout système de communication, qu'il soit interne à une entreprise (messagerie intégrée à une application) ou qu'il permette l'échange continu et suivi d'une conversation écrite.

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

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client écrite digitale asynchrone
- Salariés en mobilité depuis un canal téléphonique vers un canal digital asynchrone
- Toute personne souhaitant perfectionner sa gestion de la relation client à l'écrit sur un canal asynchrone

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Développer ses compétences relationnelles par messagerie instantanée : conduire une conversation structurée, agréable et pertinente
- ✓ Adopter une posture synchrone ou asynchrone en fonction de la disponibilité des clients
- ✓ Accueillir les émotions exprimées par les clients à l'écrit
- ✓ Analyser, comprendre et éviter les travers d'écriture récurrents sur les messageries instantanées
- ✓ Articuler messagerie instantanée et canal téléphonique en situation de relation client multicanale

Version du 3/01/2023

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 par messagerie instantanée pour une marque
   2.2. Les compétences attendues d'un conseiller client sur messagerie instantanée
   2.3. Points communs et différences entre les différents canaux de communication utilisés en relation client
   2.4. Les spécificités de la messagerie instantanée en relation client, l'alternance entre fonctionnement synchrone et asynchrone
   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 message à traiter
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 d'utilisation des supports digitaux qui enrichissent la conversation (vidéos, images, tutoriels, réponses types)
   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 messagerie instantanée (asynchrone) 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 – 4h15
10.1. Simulations de conversations par messagerie instantanée (asynchrone et fast-asynchrone) avec débriefing du formateur
11. Bilan de la formation – 30'

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 individuels et par binômes
- 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