

Bien communiquer **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

Tarif : 1395 € HT par participant

Forfait intra entreprise par groupe : nous contacter – contact@legein.fr

Entreprises de moins de 300 salariés : on vous accompagne dans le financement auprès de votre Opco

À qui s'adresse cette formation ?

Profil du stagiaire

- Tout salarié travaillant dans un contexte de relation client écrite synchrone
- Salariés en mobilité depuis un canal téléphonique vers 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 messagerie instantanée : conduire une conversation structurée, agréable et pertinente
- Adopter une posture synchrone ou asynchrone selon la disponibilité du client
- 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 et téléphone en situation de relation client multicanale

Progression pédagogique

JOUR 1

1. Ouverture de la formation – 30'

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. Mes outils de communication interpersonnelle ; non-verbal, para-verbal, verbal

3. Articulation avec le canal téléphonique – 15'

- 3.1. Quand passer en appel, les différents cas de figure
- 3.2. 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 : 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

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, et les bonnes pratiques pour l'exprimer
- 8.2. 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 (2) – 4h45

- 10.1. Simulations de conversations par messagerie instantanée (asynchrone et fast-asynchrone) avec débriefing du formateur
- 10.2. Bilan de la formation

Organisation

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle partout dans le monde ou en classe virtuelle, animée par un formateur ou une formatrice
- Modalités pédagogiques : expositive, inductive et implicite
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran

Accessibilité

La formation est accessible aux Personnes en Situation de Handicap si une salle aux normes est mise à disposition par le client. Lors de l'inscription d'une PSH à cette formation, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation sous un mois et demi maximum à partir de l'achat. L'inscription à une session est organisée en sollicitation directe auprès de Legein au minimum 3 semaines à l'avance.

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation sur la base de cas réels, débriefées par le formateur autour de l'évaluation des écrits produits.
- Le formateur remettra un bilan par entretien oral ou à l'écrit pour répondre aux questions de l'acheteur autour du déroulement de la formation.

