

Relation client par chat

Cette formation 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 inter entreprise : 1395 € HT par participant

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

Entreprises de moins de 300 salariés : la plupart de nos clients fait financer la formation par son OPCO, on vous accompagne dans cette démarche !

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 la 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) – 3h30

6.1. Analyse collective de conversations vécues chez le client

6.2. 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 une formatrice ou un formateur
- Modalités pédagogiques : expositive, inductive et implicative
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran, utilisation d'un paperboard

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 au moins dans le mois et demi 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.