

Relation client **par messaging**

Cette formation a pour but de permettre aux conseillers de clientèle de maîtriser les fondamentaux de la communication écrite asynchrone.

Les messageries instantanées peuvent aller de Facebook Messenger à WhatsApp, en passant par les DM sur X 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

Tarif

Tarif inter entreprise : 1395 € HT par participant

Forfait intra entreprise : 2790 € HT par groupe de 8 apprenants

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 digitale asynchrone
- Salariés en mobilité depuis le téléphone vers ce canal
- 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 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 messaging en relation client – 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 le canal messaging
- 2.3. Points communs et différences entre les différents canaux de relation client
- 2.4. Les spécificités de la messagerie instantanée en relation client, l'alternance entre fonctionnement synchrone et asynchrone
- 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 messages 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 : 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) – 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 ou en classe virtuelle, animée par notre formateur·ice
- Modalités pédagogiques : exposition, induction, implication
- 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 et modalités.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation au moins un mois et demi à partir de l'achat. Si nos formateur·ices sont disponibles, une session peut être organisée en sollicitation directe auprès de Legein 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 simulations produites.
- Le formateur remettra un bilan écrit ou par entretien oral pour répondre à vos questions autour du déroulement de la formation.

Perfectionnement du dispositif

Faire pratiquer fidèlement à la réalité du terrain : immersion préalable

Ces programmes sont des versions universelles des formations. Pour pouvoir former sur des exercices et jeux de rôles infusés de vos échanges fréquents et ajuster les séquences à vos problématiques réelles, nous proposerons de venir en observation.

Maximiser la mémorisation des compétences en poste : la journée piqûre de rappel

Les formations courtes font pratiquer les participants en situation de travail réaliste, leur ancrage mnémonique est fort mais s'estompe vite, par défaut d'occasions de le répéter dans le temps. C'est leur limite.

La manière la moins coûteuse de durabiliser cet ancrage est d'utiliser la pratique au poste de travail les semaines suivantes comme un entraînement, et revenir sur le sujet avec une prise de recul.

Une piqûre de rappel dans les trois mois suivant l'animation améliore la rétention de 30 à 50% ([Latimier & al. 2021](#), [Carpenter & al. 2022](#)), nous encouragerons sa mise en place : consultez le programme de la journée sur [notre catalogue](#).

Sécuriser l'usage des bonnes pratiques en poste : former les managers

Les équipes que nous accompagnons (et [Wang & al. 2021](#) nous) indiquent que ce gain d'ancrage des acquis est doublé si la piqûre de rappel est accompagnée d'un coaching par les managers directs, particulièrement si celui-ci est centré sur l'évaluation individuelle et pensé sur la durée.

Nous formons les managers sur ce point : pour qu'ils s'assurent que les compétences acquises soient mises en œuvre, avec les bons outils, et organisent des débriefs de conversations produites ; consultez [le programme](#).

Optimiser le pilotage et la structuration du service client : analyse et conseil

Nous produisons des recommandations d'opérabilité et de qualité pour votre service client : pilotage, management des conseillers, conception du référentiel d'évaluation, contrôle des Indicateurs de Performance (DMT, NPS, FCR), bonus d'incitation sur les périmètres incluant de la vente, sensibilisation à l'IA sur ses risques et opportunités, utilisation de l'IA conversationnelle et agent.

Contactez-nous pour que nous puissions voir ensemble si vous en avez besoin.

