



# SAVOIR COMMUNIQUER EN SUPPORT CLIENTELE VIA CHAT

Référence ECRFRA13

## Fiche programme

### BESOINS DE L'ENTREPRISE

Assister les clients en offrant une relation commerciale irréprochable est un exercice difficile, très technique. Le chat est un media qui emprunte à l'écrit et à la conversation verbale. Il exige un savoir-faire très spécifique.

L'instantanéité et l'informalité des échanges créent des codes. Ceux-ci exigent d'ajuster les repères relationnels pour qu'ils soient professionnels et orientés relation clients. Ils doivent être acquis par une étude rédactionnelle spécifique, dédiée.

### APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation offre les techniques et les méthodes rédactionnelles de communication efficace par chat en assistance et support client. L'accent est mis sur la capacité à exprimer rapidement la bonne compréhension de la demande, le diagnostic approprié, la formulation d'une proposition pertinente, et les moyens mis en œuvre. Au-delà des points techniques, les participants apprennent à profiter du chat pour pérenniser en parallèle la relation client.

### BENEFICES PARTICIPANTS +

- ✓ Un état des lieux solide de leur base rédactionnelle client ;
- ✓ Un état des lieux de leur dynamique en relation client ;
- ✓ Une capacité à partager les bonnes pratiques rédactionnelles en interne ;
- ✓ Une motivation accrue dans leur pratique rédactionnelle quotidienne.



A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Connaître les règles de rédaction et de communication par chat ;
- Savoir appliquer les techniques de chat efficace avec la clientèle ;
- Mettre en place sa propre méthodologie de chat orientée clients ;
- Valoriser l'entreprise, ses équipes, ses produits et ses services en chat.

#### Public concerné

- Les conseillers et collaborateurs devant assister le client par chat.

#### Prérequis

Pas de pré-requis.

#### Durée

- Une journée (7h).

#### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

#### Méthodes pédagogiques

- Démonstratives, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application.
- Etudes de cas concrets et réécriture de transcrits de chat par binômes et en groupe ;
- Mises en application pratiques sur les transcrits de l'entreprise ;
- Débriefings interactifs en groupe ;
- Apports théoriques par le formateur ;
- Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert ;
- Méthodologie unique en lien avec la création de contenus internet ;
- 6 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

## CONTENU CLE

### MODALITES DES SESSIONS

#### Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

#### Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [contact@face-lecteur.com](mailto:contact@face-lecteur.com)

Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

#### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

#### Connaître les principes directeurs de la rédaction chat en support client

- Chat, téléphone, email & sms: caractéristiques, points communs et différences ;
- L'influence des réseaux sociaux sur la communication par chat ;
- L'influence des terminaux mobiles sur l'échange par chat ;
- Enjeux de l'interaction électronique en support par chat ;
- Contraintes et réponses techniques du media chat en support client ;
- Comment le client perçoit la conversation par chat avec l'entreprise : freins et accroches ;
- Les contraintes rédactionnelles du rédacteur et du client.

#### Comment articuler le chat par les techniques de rédaction structurée

- Prendre en compte l'asynchronicité des échanges ;
- Rédacteur : concilier le rythme multi-tâches vs uni-tâche du client ;
- Exprimer complètement son idée sur 3 phrases ;
- Principe du point important en avant ;
- Segmenter et signaler tout au long du chat ;
- Unifier le chat grâce aux connecteurs logiques.

#### Savoir écrire en mode résolution de problème

- Rassurer en permanence l'interlocuteur ;
- Verrouiller régulièrement user les points acquis ;
- Utiliser les mots et expressions du client pour parvenir à des accords intermédiaires ;
- Être constructif en permanence via un vocabulaire précis ;
- Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible ;
- Relancer régulièrement pour faire avancer et vivre le dialogue ;
- Incitation à l'action : être explicite sur qui est attendu du lecteur ;
- Conclure en verrouillant.

#### Comment influencer favorablement la perception du client / lecteur

- Expliquer et informer pour éduquer et fidéliser le client en assistance ;
- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour mettre en confiance le lecteur ;
- Soigner la relation avec le lecteur : montrer de l'empathie ;
- Repères de courtoisie envers le client ;
- Adopter les ton & niveau de proximité pertinents ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande additionnelle.

#### Savoir créer et renforcer la relation client en chat

- Savoir mettre en valeur la double qualité de la relation et de la production ;  
Valoriser régulièrement la valeur ajoutée de l'entreprise.

### CONTACT - INSCRIPTIONS



#### FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications  
15/17 rue Scribe  
F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42

[patrickjay@face-lecteur.com](mailto:patrickjay@face-lecteur.com)  
[www.face-lecteur.com](http://www.face-lecteur.com)



Retrouvez le programme de la formation en flashant ce QR Code !