



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 ;
- 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

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

www.face-lecteur.com



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