

Savoir communiquer en support clientèle via Chat

<https://estim-formation.com/formation-savoir-communiquer-via-chat>

Objectifs de la formation

- Connaître les règles de rédaction et de communication par chat adaptées au support et à l'assistance client
- Pouvoir appliquer les techniques de chat efficace avec la clientèle
- Mettre en place sa propre méthodologie de rédaction chat orientée clients
- Savoir valoriser l'entreprise, ses équipes, ses produits et ses services à travers le chat

Programme pédagogique

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 ;
- Etre 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 et niveau de proximité pertinents ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande supplémentaire.

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.

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Avoir les connaissances de base des principes de la relation client

De la gestion des réclamations clients

Savoir utiliser une interface de chat.

Public concerné :

Chefs d'entreprises

Dirigeants

Les conseillers et tout collaborateur chargé de l'assistance et support client par chat.

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

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 la formateur

Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires

Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :

Des évaluations écrites seront réalisées tout au long de la formation

Des mises en application pratiques vous permettront d'évaluer vos avancées