

SAVOIR COMMUNIQUER EN SUPPORT CLIENTELE VIA CHAT

Référence ECRFRA13

PRESENTATION DE LA FORMATION

Formation en Communication par Chat pour le Support Client

Objectif de la formation

Cette formation vise à perfectionner les compétences rédactionnelles spécifiques au chat, un médium combinant l'écrit et le verbal, pour améliorer la relation client et optimiser le support technique. Elle développe la capacité à comprendre rapidement les besoins du client, à diagnostiquer les problèmes, et à proposer des solutions pertinentes tout en valorisant l'entreprise et ses services.

Besoins de l'entreprise

Les entreprises requièrent une communication irréprochable pour assister efficacement les clients. Le chat, de par son immédiateté et son style informel, nécessite une maîtrise de codes spécifiques et professionnels, acquis à travers une formation ciblée.

Apports de la formation

Les participants apprendront à utiliser des méthodes rédactionnelles efficaces pour le chat, bénéficiant ainsi d'une amélioration tangible dans leur interaction quotidienne avec les clients. Cette formation leur permet aussi de partager les meilleures pratiques et de rester motivés dans leur pratique rédactionnelle.

Avantages pour les participants

Les participants évalueront leurs compétences rédactionnelles et relationnelles, et recevront un guide résumant les dix techniques clés pour référence rapide.

Modalités des sessions

La formation est disponible en format intra-entreprise (sur site ou dans nos locaux) et inter-entreprise. Les sessions peuvent accueillir jusqu'à 8 participants pour une expérience d'apprentissage optimale.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, avec des locaux adaptés et des équipes sensibilisées aux besoins spécifiques.

SAVOIR COMMUNIQUER EN SUPPORT CLIENTELE VIA CHAT

REFERENCE ECRFRA13

Contenu clé de la formation

- Principes de communication par chat, différences avec d'autres médias, et influence des réseaux sociaux et des dispositifs mobiles.
- Techniques de rédaction pour une communication claire et structurée, gestion de l'asynchronicité des échanges, et utilisation des connecteurs logiques.
- Méthodes pour maintenir la relation client par des communications qui rassurent, utilisent le vocabulaire du client, et encouragent à l'action.
- Stratégies pour améliorer la perception du client par des démonstrations méthodiques, en montrant de l'empathie et en adoptant un ton adapté.

Public concerné et prérequis

La formation s'adresse aux conseillers clientèle et collaborateurs chargés du support par chat. Aucun prérequis n'est nécessaire.

Format et durée

La formation dure une journée (7 heures) et est proposée en plusieurs formats : présentielle, distancielle, ou hybride, adaptée aux besoins des entreprises et des individus.

Méthodes pédagogiques

La formation utilise des approches démonstratives et interactives, incluant des exercices pratiques sur les chats de l'entreprise, des études de cas, des débriefings en groupe, et des échanges de bonnes pratiques.

Évaluation et suivi

Les acquis sont évalués par des quizz et des tests de rédaction tout au long de la formation, avec un exercice de synthèse final pour mesurer l'application des compétences acquises.

Expertise pédagogique

La formation est dirigée par des consultants experts, avec une méthodologie unique adaptée à la création de contenus pour internet. Un bilan personnalisé est fourni à la fin de la formation pour planifier les actions futures.

Contact et inscriptions

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire, contactez nous dès maintenant !



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