



SAVOIR REpondre AUX RECLAMATIONS CLIENTS / USAGERS VIA LIVE CHAT

Référence ECRDIGFRA04

Fiche programme

BESOINS DE L'ENTREPRISE

Assister un client en réclamation par écrit, en temps réel, est un exercice exigeant. Le chat mixe les codes de l'écrit et de l'oral : il impose brièveté, clarté, rythme... et une posture maîtrisée.

L'instantanéité et l'informalité créent des attentes fortes (réponse rapide, langage simple) et des risques de tension (malentendus, jugements, escalade). L'entreprise a besoin de repères rédactionnels partagés pour garantir une expérience professionnelle, lisible et apaisée.

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte les techniques et méthodes rédactionnelles pour traiter par LiveChat des réclamations en assistance/support client. L'accent est mis sur la capacité à exprimer immédiatement la prise en compte du problème et de l'émotion, à poser un diagnostic rapide et fiable, à formuler une réponse en 3 temps, et à mettre en œuvre des actions concrètes.

Au-delà des points techniques, les participants apprennent à recadrer les débordements avec professionnalisme, à clôturer clairement et à proposer le bon canal au bon moment pour pérenniser la relation client, réduire les rebonds et augmenter la satisfaction.

BENEFICES PARTICIPANTS +

- ✓ Un état des lieux solide de leur base rédactionnelle client ;
- ✓ Un état des lieux de leur dynamique en relation client ;
- ✓ Une motivation accrue dans leur pratique rédactionnelle quotidienne.

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

A l'issue, vos équipes sauront :

- Accueillir une réclamation : poser le cadre de courtoisie, limites, règles d'échange.
- Diagnostiquer la demande de prise en compte et reconnaissance.
- Percevoir le niveau d'émotion (signaux de tension) et apaiser.
- Désescalader en apaisement.
- Gérer les débordements (remarques désobligeantes/insultes) : recadrage, conditions d'arrêt, escalade maîtrisée.
- Clôturer : récapitulatif factuel, renouvellement de l'empathie prochaine étape, trace et transfert si besoin.

Public concerné

- Conseillers relation client, téléconseillers, gestionnaires de dossiers, agents d'accueil devant gérer les réclamations 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 ;
- Etudes de cas concrets et réécriture de transcrits de chat ;
- 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.

PROGRAMME : 7 MODULES

- ✓ 100% opérationnel, transférable immédiatement
- ✓ Micro-scripts prêts à l'emploi pour tensions et insultes.
- ✓ Focalisé lisibilité / efficacité / protection de l'agent.
- ✓ Cas issus de votre activité (adaptation possible).
- ✓ Suivi post-formation en option (revue de chats).

Aides-mémoire remis



Jogger A5 plastifié couleur :
16 bonnes pratiques en rappel
des techniques clés.

- Trames de réponses (accueil, apaisement, recadrage, clôture).
- Grille qualité (structure, ton, clarté, suite).
- Le diaporama pédagogique utilisé.

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

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

Nombre de participants

6 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.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com
www.face-lecteur.com

M1. COMPRENDRE LA RECLAMATION EN LIVECHAT

— codes du canal, attentes, risques fréquents.

M2. OUVRIR & CADRER

— salutations, bénéfice d'aide, règles d'échange, gestion du rythme.

M3. REDACTION "RECLAMATION"

— 3 phrases clés : *accusé/prise en compte* → *solution/plan* → *suite/délai*.

M4. RESOLUTION ECRITE

— rassurer, verrouiller des petits accords, guider étape par étape.

M5. DESESCALADE EXPRESS

— reconnaître l'émotion + action concrète immédiate.

M6. LIMITES & PROTECTION

— recadrer un propos offensant, suspendre si nécessaire, escalader proprement.

M7. CLOTURER & SECURISER

— récapitulatif : *qui-fait-quoi-quand*, porte ouverte (contact, lien, RDV).

RAPPELS DES BONNES PRATIQUES GENERIQUES

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.

Actualisation : janvier 2025