

GÉRER SA RELATION CLIENT PAR CHAT

MV111

1 jour (7h) 690,00 €^{HT}

Objectifs

Comprendre les spécificités du chat • Adapter sa posture et ses attitudes au chat • Adapter sa syntaxe et son vocabulaire au chat tout en se conformant aux processus et chartes internes

Profil Stagiaire(s)

Agents de maîtrise, techniciens d'assistance informatique issus de divers métiers, conseillers, superviseurs, Fonction Support Qualité...

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil Animateur(s)

Cette formation Commerce est assurée par un expert en expression écrite et en relation clientèle



PROGRAMME

Les bénéfices de l'outil Chat

Autonomie progressive des clients et facilités de partage :

- . utilisation accrue du selfcare
- Prise en charge rapide de flux importants :
- . gestion simultanément plusieurs sessions
- Communication bilatérale :
- . utiliser le chat en entrant et en sortant

Les spécificités du chat : le fond et la forme

Vocabulaire, expressions et abréviations spécifiques

Usages en matière de formalisme et de tonalité

Orthographe et grammaire : éléments essentiels à la reconnaissance du professionnalisme et à la réassurance du client

Les situations particulières : reprise de conversation après interruption et situations délicates

Gérer simultanément plusieurs sessions : les limites et les risques associés

Mettre en place de garde fou et points de vigilance

Adapter son discours aux situations ambiguës et anormales :

- . provocation de situations de chat inconfortable ou à risque juridique

L'organisation et les processus clés

Mettre en place un processus de contrôle qualité :

- . au poste de travail ou à distance

- . en différé sur enregistrement

Accompagner les conseillers : coaching de la qualité et management de la performance

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

14 déc. 2022 : Paris

GÉRER SA RELATION CLIENT PAR CHAT

MV111

1 jour (7h) 690,00 €^{HT}

Méthodes pédagogiques & Evaluation

Cette formation expresso s'articule autour de nombreux cas pratiques.

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.