

Prospectus détaillé – Formations LOEM

A3. Courriels et clavardage : pour des communications écrites efficaces

Programme dédié aux Agents du **Service à la clientèle** de votre centre de contacts clients.

Les contacts par courriel et par clavardage sont-ils identiques aux appels?

Identifiez les raisons pour lesquelles les clients préfèrent ces nouveaux types de contacts. Adaptez-vous au canal de communication et maîtrisez les mots et les expressions à employer pour personnaliser et structurer vos conversations.

Grâce à son activité expérientielle en début de formation, expérimentez les cinq règles pour un courriel et un clavardage efficace et apprenez comment les étapes de ces contacts diffèrent du téléphone.



Approche personnalisée



5 heures



Formation dans l'action



Diffusion dans vos
bureaux

Objectifs de la formation

- Comprendre pourquoi la communication par courriel ou par clavardage doit être différente de la communication téléphonique
- Maîtriser les meilleures pratiques et techniques de rédaction pour des communications par courriel et par clavardage efficaces
- Structurer vos communications
- Reconnaître les mots et les expressions à employer pour personnaliser vos échanges
- Éviter les erreurs communes

Points forts de la formation

- Cette formation aide l'agent à comprendre la différence entre les courriels et le clavardage ainsi que les raisons qui poussent les consommateurs à choisir ces canaux de communications électroniques.
- La formation intègre de nouvelles techniques de communication pour favoriser le bon déroulement de la conversation électronique et maximiser l'expérience client.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.

Programme

Lors de cette formation, les agents apprendront à :

- Résoudre de manière efficace et efficiente les contacts web à chaque interaction client.
 - **Atelier de groupe favorisant la résolution au premier contact.**
- Utiliser les règles d'art d'un clavardage réussi.
 - **Atelier permettant d'identifier les meilleures pratiques de communications électroniques.**
- Éviter les erreurs communes d'étiquette et de formulation.
- Reconnaître les expressions ayant un impact négatif sur l'expérience client et les remplacer par une approche dynamique et positive.
- Comprendre les phases du clavardage et du courriel.
 - **Atelier de groupe pratique sur les techniques apprises.**
- Personnaliser l'interaction avec son client selon son type de personnalité.

Formations complémentaires

A1. Agent 101 : les meilleures pratiques téléphoniques, A2. Agent 201 : gérer efficacement les appels difficiles, V1. Vente 1 : l'approche client, V2. Vente 2 : l'accroche client