

WEBCONSEILLER

OBJECTIFS	<p>À l'issue du séminaire de formation, le porteur de projet aura acquis les compétences pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux de la relation client digitale • Adapter sa communication aux spécificités des canaux • Garantir la satisfaction du client connecté • Prévenir les litiges
PROGRAMME	<p>MODULE 1 : Comprendre les attentes du client connecté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nouveau consommateur connecté • Les différentes typologies de clients • Les spécificités de la communication • Distinguer communication synchrone et asynchrone <p>MODULE 2 : Communiquer par écrit avec le client connecté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se faire comprendre • Considérer le destinataire • Employer des phrases et des tournures dynamiques • Apprendre à être clair, bref et concis • Respecter les codes propres à chaque canal <p>MODULE 3 : Mener l'échange en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser la demande du client • Savoir demander avec diplomatie des précisions au client Être en mesure de reformuler simplement • Finaliser l'échange sur une note positive <p>MODULE 4 : Prévenir et gérer les situations délicates</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer rapidement les situations comportant un risque de conflit ou de litige • Adapter sa réponse au niveau d'urgence • « Écouter » le client irrité • Apporter une réponse appropriée aussi bien sur le fond que sur la forme. • Répondre à une réclamation sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.).
DURÉE	2 jours
POPULATION CONCERNÉE	Webconseillers, Chargés d'affaires, Chefs de projet, Assistant(e) commercial, Développeur web...