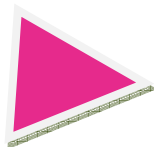




Meras-Network est certifié ICPF & PSI (qualification figurant sur la liste CNEFOP) et enregistré au Datadock.



## Programme « Comment être un bon « Chateur » professionnel ? »

**2 jours – 14 heures**

*Inter et Pack Intra – 8 participants maximum*

### POUR QUI ?

Vouloir faire de ses E-mail et Chat, des outils forts de sa communication.

**PRE REQUIS** : aucun

### NOS +

Des exercices pratiques intensifs basés sur l'apport des participants

Exercices de valorisation et réécriture collective des messages en vidéoprojection : exercice « écrire à voix haute »

### > OBJECTIF :

- Comprendre l'intérêt commercial de la messagerie instantanée ou Chat client pour les entreprises
- S'approprier les techniques rédactionnelles propres au Chat et à l'e-mail comme outil de la relation client
- Adapter en temps réel son discours client en identifiant les besoins des internautes
- Savoir questionner le client afin de le diriger vers une solution répondant à ses attentes
- Utiliser l'e-mail et le Chat comme des outils d'aide à la décision et de fidélisation client
- Passer d'un Media à l'autre avec efficacité et discernement

### > PROGRAMME

- Faire son autodiagnostic de son utilisation de Chat et du mail
- Connaître les règles incontournables du français professionnel
- Bien différencier e-mail et Chat
- Définir ses objectifs de rédaction et savoir travailler dans l'urgence
- Connaître la Netiquette du mail et l'appliquer au Chat
- Etre interactif tout en restant dynamique et positif
- Maîtriser les méthodes rédactionnelles vers un objectif gagnant : contexte / principes / enjeux
- Différencier le langage Chat du langage Mail (*fond et forme à adopter*)
- Adapter son discours Chat aux attentes clients
- Adapter sa réponse aux profils analytique ou synthétique des clients
- Analyser rapidement, traiter et répondre favorablement à la demande
- Savoir saisir l'opportunité : être accrocheur, adopter une forme commerciale et/ou empathique au message, questionner le client, l'orienter, le guider, l'informer ...
- Personnaliser le message à bon escient
- Traiter les objections par Chat / Mail et mettre en action son interlocuteur
- Analyser l'audience et mesurer l'intérêt de suivre ses clients pour mieux les connaître et adapter ses modes de communication en conséquence
- Ouvrir son esprit aux autres possibilités de communication et passer de l'un à l'autre avec pertinence et efficacité (*téléphone, mail...*)

## OPTION

A l'issue de cette formation, nous pouvons vous proposer des « workshops » REX (*Retours d'Expériences*) réguliers en présentiel et en sur-mesure à distance pour valider vos acquis et monter en compétence.

- Etre professionnel en toutes circonstances
- Rester concentrer en multi Chat, gérer les conversations simultanées et trouver ses limites
- Impliquer son interlocuteur
- Savoir conclure avec pertinence et prendre congé

> **VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation

> **MATERIEL PEDAGOGIQUE** : alternance de théorie & de mise en pratique intensive (*vidéo-projection*)

> **ANIMATEUR** : Expert en communication écrite