



LE CHAT

Vous êtes...

Tous les utilisateurs et futurs utilisateurs du chat

Après cette formation vous saurez...

Interagir par Chat sur les 4 scénarii : aide, information, réclamation, vente additionnelle
Sécuriser votre syntaxe
Eviter les 25 barbarismes les plus fréquents

Vous connaissez déjà ...

Les bases de la communication

Pendant cette formation vous allez ...

Découvrir la théorie du chat par le quiz
Vivre le Chat : chater en temps réel avec des personnes extérieures



ILS DISENT

« J'ai appris mais surtout j'ai beaucoup pratiqué »

« On apprend le matin, on valide l'après-midi, c'est très rassurant »

« Le Chat c'est du bon sens. Il fallait juste le savoir »

Le programme

- 1) Auto-diagnostic Xpression digital: se situer sur les 3 critères clés (clarté, empathie, diplomatie)
- 2) Les 7 règles rédactionnelles du Chat
- 3) Les 7 règles relationnelles du Chat
- 4) 1/2 journée de pratique sur scénarii réels (avec nos clients virtuels à distance)
Trois séances/participant
Débrief après chaque séance

Capacité par session :

10 participants