

SAVOIR COMMUNIQUER EN ANGLAIS EN SUPPORT CLIENT PAR CHAT

Référence CLIINT06

Fiche programme



BESOINS DE L'ENTREPRISE

Assister les clients internationaux en anglais en leur offrant une relation commerciale irréprochable est un exercice difficile, très technique. Le chat en anglais est un media qui exige un savoir-faire très spécifique.

L'instantanéité, l'informalité et l'interculturalisme des échanges créent des codes. Ceux-ci exigent d'ajuster les repères relationnels et interculturels pour qu'ils soient professionnels et orientés relation clients. Ils doivent être acquis par une étude rédactionnelle spécifique, dédiée.

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation offre les techniques et les méthodes rédactionnelles de communication efficace en anglais par chat en assistance et support client. L'accent est mis sur la capacité à exprimer rapidement en anglais la bonne compréhension de la demande, le diagnostic approprié, la formulation d'une proposition pertinente, et les moyens mis en œuvre. Au-delà des points techniques, les participants apprennent à profiter du chat pour pérenniser en parallèle la relation client internationale.

BENEFICES PARTICIPANTS +

- ✓ Un état des lieux solide de leur base rédactionnelle client internationale ;
- ✓ Une capacité à partager les bonnes pratiques rédactionnelles en interne ;
- ✓ Une motivation accrue dans leur pratique rédactionnelle quotidienne en anglais.



A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Connaître les règles de rédaction en anglais par chat ;
- Savoir utiliser les techniques de chat avec la clientèle internationale ;
- Mettre en place sa propre méthodologie de chat orientée clients internationaux ;
- Valoriser l'entreprise, ses équipes, ses produits et ses services en chat international.

Public concerné

- Les conseillers et collaborateurs devant assister les clients à l'international par chat.

Prérequis

Pas de pré-requis.

Durée

- Une journée (7h).

Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Méthodes pédagogiques

- Démonstratives, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application.
- Etudes de cas concrets et réécriture de transcrits de chat par binômes et en groupe ;
- Mises en application pratiques sur les transcrits de l'entreprise ;
- Débriefings interactifs en groupe ;
- Apports théoriques par le formateur ;
- Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires.

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert ;
- Méthodologie unique en lien avec la création de contenus internet ;
- 6 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

CONTENU CLE

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants

6 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-lecteur.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles.
Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

Présenter au client des repères interculturels de coopération et compétence (confiance) à l'écrit

- Exprimer au client la qualité de la relation sur les quatre critères clés : volonté de coopération et niveaux de compétence, niveau de pouvoir dans votre organisation et bienveillance vis-à-vis du client en tant qu'individu ;
- Savoir envoyer vers le client des signaux écrits de rassurance sur ces quatre critères (éléments de langage en anglais, style, niveaux de langage, rituels culturels, précautions scripturales, etc.) ;

Connaître les principes directeurs de la rédaction chat en support client

- Chat, téléphone, email & sms : caractéristiques, points communs et différences ;
- L'influence des réseaux sociaux sur la communication par chat ;
- L'influence des terminaux mobiles sur l'échange par chat ;
- Enjeux de l'interaction électronique en support par chat ;
- Contraintes et réponses techniques du media chat en support client ;
- Comment le client perçoit la conversation par chat avec l'entreprise : freins et accroches ;
- Les contraintes rédactionnelles du rédacteur et du client.

Créer une relation de qualité dans l'échange d'email

- Formules de contact et de politesse à utiliser en anglais ;
- Utilisation des prénoms ou pas, des titres, écriture inclusive, précaution sur les genres, etc.
- Comment reconnaître une erreur, présenter des excuses, proposer une compensation, inviter, convoquer, demander, préciser, etc.

Comment articuler le chat par les techniques de rédaction structurée

- Prendre en compte l'asynchronicité des échanges ;
- Rédacteur : concilier le rythme multi-tâches vs uni-tâche du client ;
- Exprimer complètement son idée sur 3 phrases ;
- Principe du point important en avant ;
- Segmenter et signaler tout au long du chat ;
- Unifier le chat grâce aux connecteurs logiques.

Savoir écrire en mode résolution de problème

- Rassurer en permanence l'interlocuteur ;
- Verrouiller régulièrement les points acquis ;
- Utiliser les mots et expressions du client pour parvenir à des accords intermédiaires ;
- Être constructif en permanence via un vocabulaire précis ;
- Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible ;
- Relancer régulièrement pour faire avancer et vivre le dialogue ;
- Incitation à l'action : être explicite sur qui est attendu du lecteur ;
- Conclure en verrouillant.

Comment influencer favorablement la perception du client / lecteur

- Expliquer et informer pour éduquer et fidéliser le client en assistance ;
- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour mettre en confiance le lecteur ;
- Soigner la relation avec le lecteur : montrer de l'empathie ;
- Repères de courtoisie envers le client ;
- Adopter les ton & niveau de proximité pertinents ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande additionnelle.

Emails à l'international : rédiger sobrement et clairement

- Principes de rédaction pour être clair, précis et concis en anglais ;
- Appliquer les critères de la lisibilité ;
- Ambiguïtés et contresens : principaux pièges à éviter ;
- Guide d'usage raisonné des abréviations en anglais à l'international ;
- Concision : privilégier la richesse d'info à l'accumulation de mots ;
- Simplifier son écrit : faire des phrases simples et courtes ;
- Utiliser un vocabulaire précis, simple, avec des exemples concrets ;
- Ne pas polluer l'écrit : distinguer faits, opinions et sentiments.