La communication client via le chatbot

Commerce - Achats - Vente

22/11/2026

Public et prérequis

Conseiller clientèle
Assistant de vente
Téléconseiller

Justifier d'une expérience en support clientèle

Les objectifs

Identifier et comprendre les attentes du client connecté
Adapter sa communication écrite avec son client
Comprendre et reformuler la demande client pour garantir sa satisfaction
Gérer les objections et désaccords clients en adaptant sa communication

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et d'exercices

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Supports théoriques
Cas pratiques et exercices
Outils et documents types

Contenu de la formation

Identifier et comprendre les attentes du client connecté

Comprendre les attentes de son interlocuteur
Analyser les différentes typologies de clients
Sélectionner le canal digital le plus adapté à la demande

Adapter sa communication écrite avec son client

Prendre en compte la demande du client
Formuler des phrases qui sont à la fois positives et brèves
Se faire comprendre en struturant ses réponses

Comprendre et reformuler la demande client pour garantir sa satisfaction

Communiquer clairement en organisant ses réponses
Garantir au client que sa demande est bien prise en compte

RÉFÉRENCE
COAV0031

CENTRES DE FORMATION
Amiens

DURÉE DE LA FORMATION
1 jour / 7 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

• 60 ans d'existence
• Une communauté de 3 100 alternautes
• 24 000 stagiaires formés par an
• 3 500 entreprises qui nous font confiance

• Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
• L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
• La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
• Une pédagogie active
• Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Diriger l'échange en restant objectif
Appliquer le feedback pour confirmer la compréhension
S'assurer de la satisfaction du client

Gérer les objections et désaccords clients en adaptant sa communication

Prendre en compte la réclamation du client
Gérer les désaccords ou litiges de manière efficace
Adapter son discours à la situation
Savoir gérer Il'insatisfaction sur le chat
Traiter la réclamation en utilisant un style et des formulations appropriés

Modalité d’évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers cas pratiques et exercices proposés.