# La communication client via le chatbot

PROMEO

Commerce - Achats - Vente

04/11/2025

# 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 Diriger l'échange en restant objectif

#### 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

Amiens - 03 22 54 64 00 Beauvais - 03 44 06 15 20 Compiègne - 03 44 20 70 10 Friville - 03 22 60 20 20 Saint-Quentin - 03 23 06 28 88 Senlis - 03 44 63 81 63 Soissons - 03 23 75 65 75

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 ll'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.

Amiens - 03 22 54 64 00 Senlis - 03 44 63 81 63 Beauvais - 03 44 06 15 20 Soissons - 03 23 75 65 75 Compiègne - 03 44 20 70 10 Friville - 03 22 60 20 20 Saint-Quentin - 03 23 06 28 88