

## Le tchat

### Public

Tous les utilisateurs et futurs utilisateurs du tchat

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 jour, soit 7 heures

### Dates et lieu

14 juin 2023 à Niort – [Date limite d'inscription](#) : 16 mai 2023

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

400 € nets de taxes par personne

### Intervenant

Éric FAURE

### Objectifs pédagogiques

Savoir interagir par tchat sur les 4 scénarii : aide, information, réclamation, vente additionnelle  
Savoir sécuriser sa syntaxe  
Savoir éviter les 25 barbarismes les plus fréquents

### Méthodes pédagogiques

Découvrir la théorie du tchat par le quiz  
Vivre le tchat : chatter en direct avec des personnes extérieures en temps réel

### Modalités d'évaluation

Evaluation des 3 échanges de post effectués en réel pendant la formation  
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation  
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

## Le tchat

### Contenu

- ✓ Auto-diagnostic Xpression digital : se situer sur les 3 critères clés (clarté, empathie, diplomatie)
- ✓ Les 7 règles relationnelles du Chat
- ✓ Les 7 règles rédactionnelles du Chat
- ✓ ½ journée de pratique sur scénarii réels (avec nos clients virtuels à distance)
- ✓ Trois séances / participant
- ✓ Débrief après chaque séance

### Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques