



**FORMATION  
CONTINUE**



# ACCUEIL EN LIGNE ET GESTION DES CANAUX NUMÉRIQUES

À l'ère du numérique, la qualité de l'accueil en ligne est devenue un facteur déterminant de satisfaction client. Emails, chats ou plateformes de messagerie sont des canaux où l'interaction doit rester rapide, claire et personnalisée. Cette formation vous aide à maîtriser ces outils pour garantir une expérience fluide et positive tout au long du parcours client, quelles que soient les circonstances..

## Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à accueillir et répondre aux clients par email et chat de manière rapide et professionnelle
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication écrite et instantanée adaptée aux échanges numériques, Savoir accueillir et accompagner un client à distance, Gérer les interactions en ligne avec réactivité, professionnalisme et personnalisation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Échanges en groupe, Études de cas
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

## Compétences développées

- Maîtrise des bonnes pratiques de communication écrite
- Capacité à gérer plusieurs canaux numériques simultanément
- Savoir répondre aux demandes et gérer les situations délicates en ligne
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



**Votre Contact**



05.58.05.44.81  
formation@landes.cci.fr



www.landes.cci.fr



## **1- Les enjeux de l'accueil en ligne**

- Comprendre l'impact d'un accueil digital sur l'image et la satisfaction client
- Identifier les spécificités de la communication numérique (temps de réponse, tonalité, clarté des messages)
- Assurer une expérience client fluide et personnalisée à distance

## **2- Maîtriser les différents canaux numériques**

- Utiliser efficacement les emails, chats, FAQ et réseaux sociaux pour gérer l'accueil et les demandes
- Rédiger des messages professionnels, concis et chaleureux
- Adapter son style et son ton en fonction du canal et de l'interlocuteur

## **3- Techniques de communication écrite efficace**

- Pratiquer l'écoute active à distance et la reformulation écrite.
- Gérer les attentes et rassurer le client via un message clair et structuré.
- Employer des formules adaptées pour désamorcer les tensions et valoriser l'interlocuteur.

## **4- Gestion des demandes et situations délicates en ligne**

- Gérer les réclamations et objections via email ou chat en adoptant une posture professionnelle.
- Traiter les cas de clients mécontents ou agressifs avec tact.
- Maintenir une communication cohérente et efficace à travers différents canaux.

## **5- Mises en situation et études de cas**

- Simulations d'échanges par email et chat.
- Exercices de rédaction de réponses types et gestion des objections.
- Analyse et amélioration des pratiques observées.