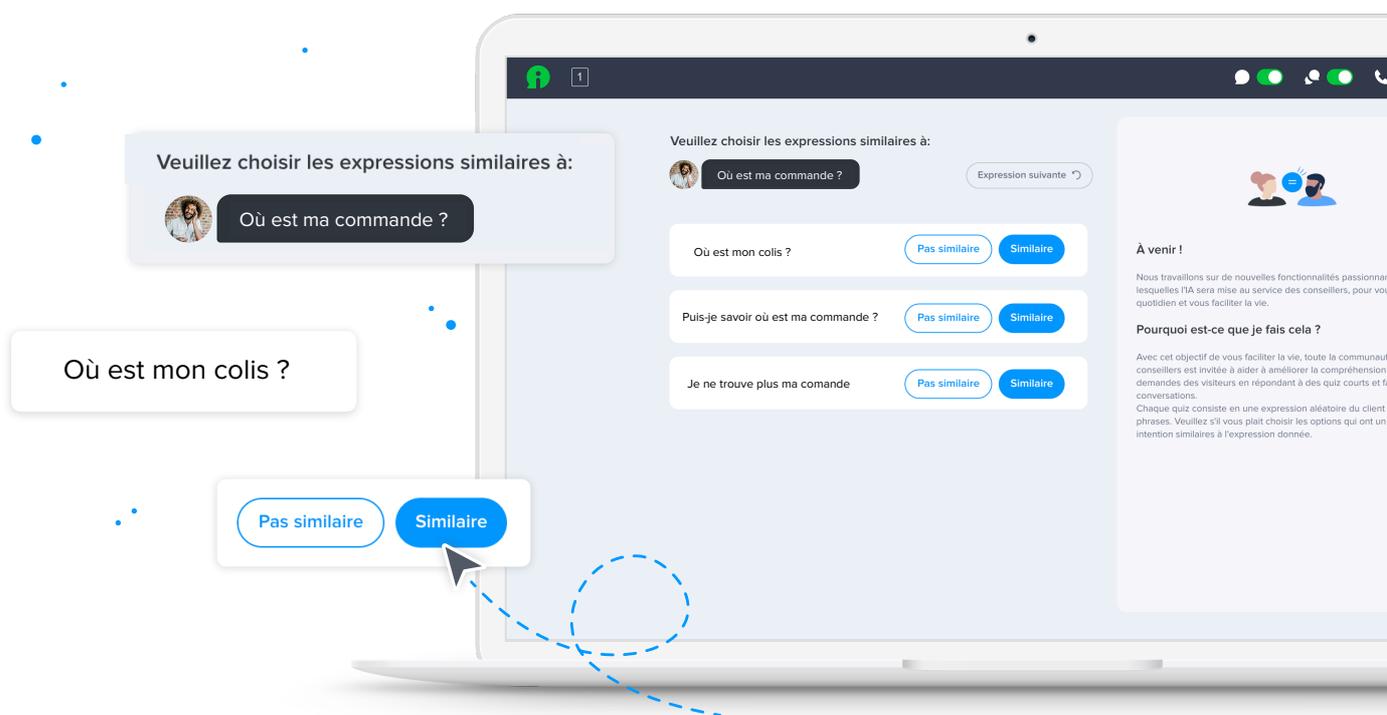


Le collaborative training : l'entraînement collaboratif en quelques questions

Entre deux conversations, une nouvelle activité vous est proposée sur votre pupitre iAdvize : l'entraînement collaboratif. Nous vous l'expliquons en quelques questions !



Comment ça marche ?

Lorsque vous êtes en attente d'un message, iAdvize vous **soumet une série d'expressions tirées des messages** de vos visiteurs, et vous invite à **dire si elle se rapproche ou non** de l'expression affichée en haut de l'écran. Tout simplement !

Bien entendu, **votre mission principale reste de conseiller vos visiteurs** ! C'est pourquoi l'entraînement collaboratif ne vous sera proposé que lorsque vous êtes disponible, entre deux conversations.

A quoi ça sert ?

En donnant votre avis sur ces expressions, **vous contribuez à former un futur assistant virtuel** qui sera bientôt là pour vous faciliter la vie : grâce à l'entraînement qu'il aura reçu de votre part, il pourra traiter les sujets récurrents, voire se charger tout seul des visiteurs qui n'ont pas vraiment besoin de conseil.

Davantage de conversations vraiment intéressantes vous parviendront, débarrassées des questions répétitives, pour vous permettre **de vous concentrer sur les visiteurs qui ont véritablement besoin de vous !**

Comment faire si...

... j'ai fait une erreur ?

Pas de problème, ça arrive ! Les expressions sur lesquelles vous et vos collègues donnez votre avis **sont validées par un membre de votre équipe** avant leur intégration ; une erreur peut donc être rattrapée.

... je n'ai pas le temps de le faire car je suis occupé entre deux conversations ?

L'entraînement collaboratif est toujours présent sur votre pupitre entre deux messages, mais **rien ne vous oblige à donner votre avis** sur les expressions client. Si vous avez vraiment besoin de temps entre deux conversations, vous pouvez aussi passer votre statut en "indisponible".

... j'ai un doute sur une expression ?

L'expression "Proposez-vous le paiement avec Paypal ?" est-elle similaire à "Je souhaite payer avec American Express" ? la réponse n'est pas évidente, et **elle dépend souvent du niveau de précision souhaité** par la personne qui validera les expressions. Le mieux est de lui **poser la question**, en direct ou bien via votre manager. Dans le doute, vous pouvez aussi passer la question en cliquant sur le bouton "expression suivante".