

# Inspirez-vous de nos bonnes pratiques pour personnaliser votre chatbox

## Soignez l'apparence

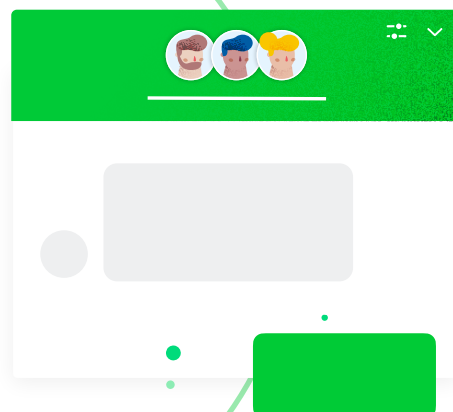
Utilisez les **couleurs principales** de votre site.



Assurez-vous qu'en réduisant la chatbox votre visiteur peut **continuer sa navigation sans gêne**. Au besoin, modifiez le style et l'emplacement du bouton d'état réduit.

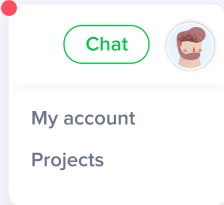


Pensez à **personnaliser l'apparence de la chatbox** aussi bien *avant* que *pendant* la conversation.



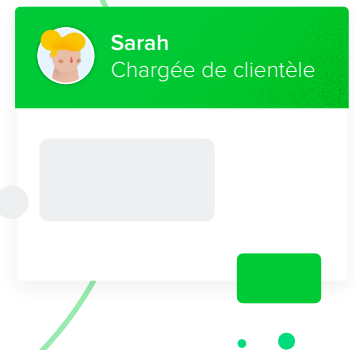
## Soyez transparent

Indiquez le **décal de réponse** auquel votre visiteur peut s'attendre.



⚠ Pour rappel, les horaires d'ouverture des bureaux sont à indiquer dans le menu Projets.

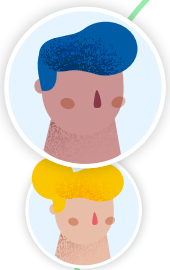
**Présentez** brièvement le répondant (par exemple : Sarah, chargée de clientèle ou Eddy, expert passionné à votre dispo !).



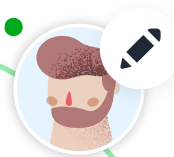
## Apportez une touche humaine

**Affichez l'avatar des répondants** dans l'en tête et dans le flux d'échange :

- Privilégiez le **multi-avatar** dans l'en-tête pour mettre en avant l'équipe avant la conversation
- Puis l'**avatar personnel** du répondant une fois la conversation lancée



Assurez-vous de la **qualité des pseudonymes et des avatars** de chaque répondant en allant dans leur **compte utilisateur**.



Pour un chatbot, donnez-lui **une identité propre** ou bien choisissez la sobriété en lui donnant le nom et l'**image de votre marque**.