



Bonnes pratiques pour traiter les conversations WhatsApp

Vos missions se développent et vous allez traiter (ou avez déjà commencé à traiter) sur votre pupitre iAdvize des conversations provenant de WhatsApp. Si vous avez l'habitude de gérer des conversations chat, **vous retrouverez tous vos outils habituels** pour répondre efficacement aux visiteurs.

Néanmoins, même si vos outils ne changent pas, quelques **bonnes pratiques spécifiques** à ce canal de communication s'imposent.

#1 Votre bouton de statut

Comme pour le chat, vous disposez d'un bouton de statut vous permettant de **gérer votre disponibilité sur les canaux sociaux et tiers du type WhatsApp**. C'est important de bien gérer votre disponibilité, car une conversation sur votre pupitre ne peut pas être traitée par quelqu'un d'autre que vous !



Dès que vous serez prêt·e, passez en statut **disponible** (vert) et les conversations commenceront à arriver sur votre pupitre.



Pour vous permettre de travailler sereinement, vous apparaîtrez en statut **occupé** (orange) lorsque vous aurez atteint votre seuil maximum de conversations défini par votre manager.



Pensez à repasser en statut **indisponible** (rouge) à la fin de votre journée avant de vous déconnecter. Cela vous évitera de recevoir des conversations que vous n'auriez pas le temps de traiter.

#2 Des conversations traitées comme les autres conversations

- Vous identifierez la provenance de la conversation grâce au picto WhatsApp présent sur la boîte de dialogue et dans la fenêtre de conversation.
- Prenez le temps de bien lire le message du visiteur et de remonter le flux d'échange pour **prendre connaissance de l'historique de conversation** : peut-être que votre interlocuteur a déjà échangé des informations utiles avec un de vos collègues !



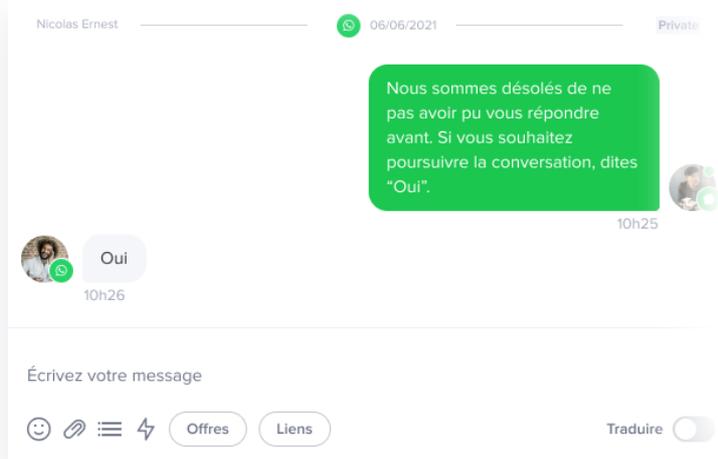
#3 Un délai de 24h pour répondre

La spécificité des conversations WhatsApp repose sur le **délai de 24h qui vous est offert pour répondre à votre visiteur**. Au-delà, Facebook (propriétaire de WhatsApp) impose de relancer vos visiteurs avec un message pré-rédigé pour vérifier qu'ils sont toujours intéressés.

FOCUS

- si le visiteur vous a écrit il y a moins de 24h, vous pouvez lui répondre tout de suite. Dans ce cas, **rédigez une réponse complète** puis envoyez votre message.
- si le visiteur vous a écrit il y a plus de 24h (par exemple le week-end), alors **votre zone de saisie est bloquée et vous devez envoyer un message pré-rédigé**.

Le visiteur doit alors vous indiquer si oui ou non il souhaite poursuivre la conversation.



#4 Vos deux options pour terminer la conversation

Dans tous les cas, lorsque vous répondez à une conversation, **vous pouvez la garder ouverte quelques minutes** (2-3 minutes maximum). Cela permet une résolution rapide si votre visiteur vous répond dans l'instant.

Vous avez ensuite deux options : la mettre en pause ou bien la clôturer.



Choisissez de la **mettre en pause si vous attendez une réponse** de votre visiteur. Nous vous recommandons l'option des 3h de pause proposées par défaut.



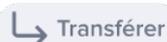
Choisissez de la **clôturer si la conversation ne nécessite pas d'être poursuivie**. Ne vous inquiétez pas, votre visiteur pourra tout de même vous recontacter si besoin et à la différence du chat, il ne se verra pas proposer un questionnaire de satisfaction.

Attention, si vous recevez une conversation qui a été mise en pause suite à l'envoi d'un message pré-défini, **inutile de relancer une deuxième fois le visiteur** : vous pouvez clôturer la conversation.

#5 La possibilité de transférer à un collègue ou une équipe

Même si vos visiteurs n'attendent pas forcément une réponse en quelques secondes, la réactivité est tout de même clé sur WhatsApp. C'est pourquoi nous vous conseillons d'**utiliser le transfert avec parcimonie** et de le réserver aux cas où votre service ne peut absolument pas traiter la demande.

Si vous choisissez de transférer une conversation, vous pouvez sélectionner un collègue en particulier ou bien un groupe de collègues.



Dans le cas où **le visiteur a écrit il y a moins de 24h, dites-lui que vous avez bien pris connaissance de sa demande** et que vous la transférez vers le service compétent. Effectuez ensuite le transfert.

Dans le cas où **le visiteur vous a écrit il y a plus de 24h**, votre zone de saisie est bloquée : inutile d'envoyer le message pré-rédigé. Effectuez le transfert et **votre collègue se chargera d'envoyer ce message nécessaire à la poursuite de la conversation**.

#6 Ambassadeur de votre marque

Sur WhatsApp, vous êtes plus que jamais l'ambassadeur de votre marque. Là où sur le chat, votre visiteur voit votre avatar personnel et votre pseudo, sur WhatsApp, c'est bien **le logo et le nom de votre marque** qui lui sont affichés.

- Selon les indications de votre manager, **vous pouvez signer vos messages** de votre prénom (ex : [Prénom], votre conseiller [Marque]), cela rendra la conversation plus chaleureuse.
- Vous pouvez également **utiliser le nom de votre interlocuteur** s'il a signé son message ou vous a donné son identité via un numéro de commande par exemple.



Bien sûr, il vous faudra respecter les **règles de l'écrit**, notamment **l'orthographe et les étapes de la conversation** : à vous de mener la conversation des salutations jusqu'à la prise de congés même dans le cas où votre visiteur n'est pas aussi poli voire ne vous répond plus.

Enfin, vous verrez que vos visiteurs sont assez enclins à utiliser des **emojis** sur ce canal de communication. Vous pouvez en faire de même : un 😊 fait toujours plaisir !