


Jacynthe Dupras



La nétiquette au service de l'expérience client


OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Maintenir des échanges sains, harmonieux et productifs avec la clientèle et les collaborateurs
- Accroître le niveau d'efficacité personnelle, collective et corporative
- Rehausser et préserver l'image de marque de l'entreprise
- Susciter et préserver la confiance des destinataires des communications virtuelles, et s'assurer de leur entière satisfaction

MISE EN CONTEXTE

Le terme « nétiquette » est issu de la fusion des mots « net » et « étiquette ». Il s'agit d'un ensemble de règles et de conventions de bienséance régissant le comportement des internautes lors d'échanges virtuels, notamment par courriel ou par messagerie instantanée. Il s'agit d'un concept pour le moment méconnu et, trop souvent, insuffisamment appliqué. De nos jours, il n'est pas rare de recevoir (ou d'envoyer) un courriel mal structuré, maladroit et même malvenu. Pour bien des gens, la qualité des communications écrites est pourtant perçue comme un indicateur du niveau de rigueur et d'excellence d'une entreprise ou des gens qui y travaillent. Voilà pourquoi il importe de s'en soucier et même d'en faire une priorité! Cette présentation vise à offrir aux participants quelques notions de base de nétiquette pouvant les aider à rehausser la valeur de leurs échanges virtuels avec des clients et des collaborateurs externes, pour leur bien et celui de l'entreprise.



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.

jacynthedupras.com
819 345-6035