

PROCEDURE 15 : GESTION DU TCHAT

Objectif :	Répondre aux demandes d'informations via le tchat
Rédigé par :	Webmaster
Service Concerné :	Accueil

Lorsque sur le planning vous êtes de permanence de tchat connectez vous pour apparaître en ligne à partir de 9h00 et déconnectez-vous pendant la pause de 12h00 et le soir pour la fermeture. N'oubliez pas de vous déconnecter pour éviter de recevoir des messages en votre absence et de ne pas pouvoir y répondre.

Si vous avez beaucoup trop de monde à l'accueil et que vous ne pouvez pas gérer le tchat déconnectez-vous pour apparaître hors ligne.

Horaires à respecter : du lundi au samedi 9h00 – 12h00 / 14h – 17h00 et le dimanche matin seulement.

► Se rendre sur www.crisp.chat/fr/

Se connecter avec l'identifiant suivant :

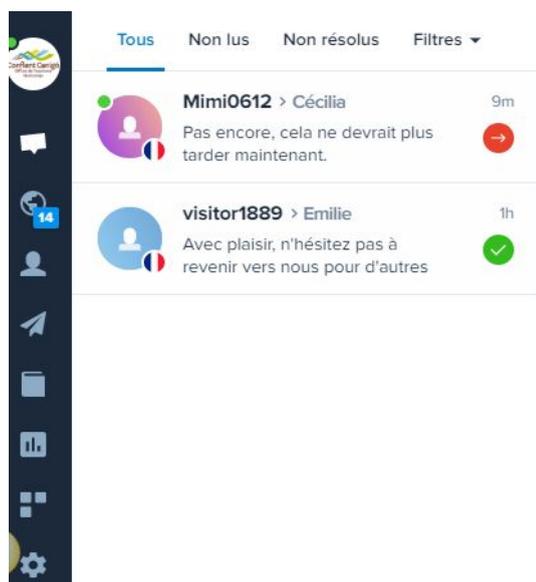
Courriel : XXXX

Mdp : XXXX

N'oubliez pas d'activer le son sur votre PC pour être notifié des nouveaux messages.

Répondez le plus rapidement possible c'est le principe du tchat, obtenir une réponse rapide.

► Vous arrivez sur cet écran :



Vous pouvez **modifier votre prénom** en cliquant sur le logo de l'OT, puis **gérer le compte**.

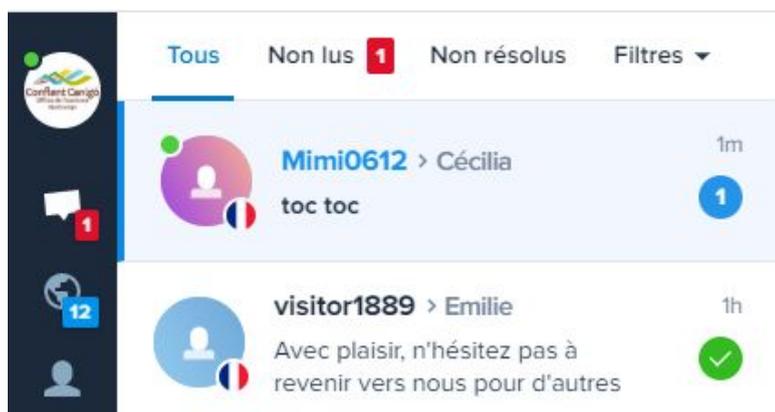
L'enregistrement se fait automatiquement après quelques secondes.

Dès qu'un nouveau message arrive, vous recevrez une notification avec un son.



Le second picto (enveloppe) affichera le nombre de nouvelles demandes non lues

A droite se trouvent les conversations, celles non lues sont bleutées.



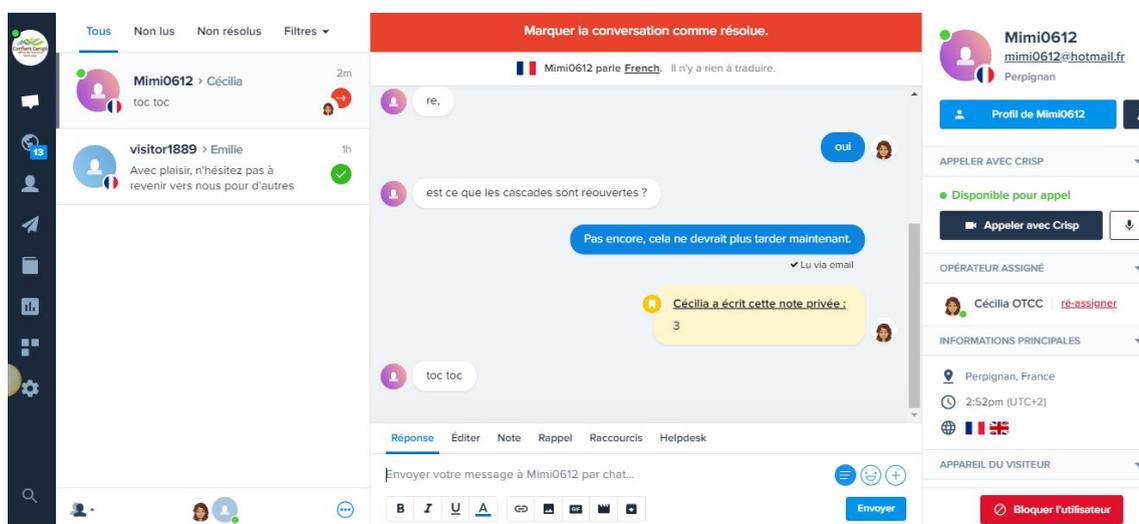
Il suffit de cliquer une fois dessus pour l'ouvrir... et y répondre (en bas de page). Il faut être **réactif**, l'internaute a besoin d'une réponse rapide. Si vous êtes à l'accueil et donc occupé, une personne du back office est là pour vous assister.

N'oubliez pas les formules de politesse de bienvenue et de prise de congés. Vérifiez bien votre **orthographe** ! Une fois la réponse à la question donnée, n'hésitez pas à demander s'il a besoin **d'autres renseignements**.

Vous pouvez joindre des PJ, utiliser des emojis (avec parcimonie), faire des renvois vers notre site web, éditer le texte (mettre en gras, souligné...), ajouter une image, un gif, une vidéo, ...

Il est possible d'ajouter des réponses déjà pré-enregistrées (à vérifier selon le plan choisi). Quelques-unes sont déjà enregistrées, attention toutefois, à bien répondre à la demande de l'interlocuteur.

Si cela n'est pas le cas, marquez la conversation comme résolue, en cliquant sur le bandeau rouge supérieur.



Merci de ne toucher à aucune autre icône du Chat que les 2 premières (logo OT et enveloppe).