

Charte Chat Communautaire

Temps de réponse :

Il faut être réactif et accueillir dans un délai d'attente correct : moins de **30 secondes**

Qui répond :

Pendant les tranches horaires d'ouverture du centre relation clients (du lundi au vendredi de 8h à 18h30 et le samedi de 9h à 16h30), **autant les conseillers Maty** que les **ambassadeurs du chat communautaire** sont disponibles pour le client chateur.

Il peut avoir le choix de son interlocuteur (selon la page web consultée).

Les ambassadeurs répondront principalement de manière générale pour :

- ❖ les services Maty (retour gratuit, garantie, demande de catalogue, mode de livraison...)
- ❖ l'aide à la navigation
- ❖ infos sur les bijoux (disponibilité, métaux, descriptif...)
- ❖ paiement
- ❖ e-réservation
- ❖ bijouteries

En cas de doute ou de sujet non maîtrisé l'ambassadeur peut :

- soit transférer la communication à un conseiller (s'il est disponible)
- soit lui proposer de contacter le centre de relation via le lien <https://www.maty.com/contact.html>

Les conseillers répondront à tout le reste plus précisément pour :

- ❖ le SAV
- ❖ les retours
- ❖ la comptabilité
- ❖ le suivi Bijouterie (réception de commande, SAV)
- ❖ les questions techniques

Le community manager ou les conseillers référents vont veiller à tout moment à ce que les réponses apportées soient adaptées.

Comment répondre :

❖ Tournure :

Faire des phrases simples et courtes.

N'hésitez pas à utiliser les phrases types préenregistrées ou suggérées.

Les réponses doivent être concises, précises, dynamiques et positives !!

Eviter les fautes d'orthographe.

❖ Registre à éviter :

Pas de langage SMS, sont autorisés SVP, SAV, OK.

Les smiley sont à utiliser avec parcimonie et à bon escient.

Pas de familiarités.

❖ Rester « professionnel »

Pas d'échange de coordonnées personnelles, de lien vers des vidéos, blogs ou sites qui n'ont pas de rapport avec Maty.

Pas de pub ou offre commerciale autre que Maty.

❖ Respecter la confidentialité :

- Des conversations
- Des documents mis à votre disposition dans le cadre du Chat communautaire

Conseils :

Des liens sont à votre disposition pour aider votre visiteur à se rendre sur les pages adaptées de maty.com.

Vous disposez également d'offres promotionnelles à offrir au visiteur qui le demande.

N'hésitez pas à consulter la FAQ ou à demander au community manager ou référentes dans le « live feeds ».

