

## TAGS pour le CHAT Communautaire

Pour chaque conversation par chat, il faut indiquer le motif pour lequel le visiteur nous a contactés.  
On appelle cela un **TAG**.

Les TAGS servent à savoir : pourquoi il nous contacte ? Pourquoi il a besoin de nous ?

Il faut indiquer **un seul tag par conversation** : celui pour lequel il a cliqué sur « Chatter ».

Si besoin vous pouvez compléter la partie « commentaires »

Voici la liste des TAGS et des exemples de motifs correspondants :

TAGS	MOTIFS
Anomalie site	Bug sur le site, page qui ne s'affiche pas, lien qui ne fonctionne pas
Autres	Conversations terminées (pour lesquelles vous avez pris congé) et qui n'ont pas de tags adéquats
Conversation Sans réponse ou farfelues	Conversation coupée (bug sur le chat, lenteurs) et départ du visiteur avant d'avoir pu le renseigner ou lui répondre. Les conversations du type : « Non merci », « pas besoin », « je regarde » Etc. ...
Conseiller	Transfert de la conversation à un conseiller, demande pour contacter le Service Client
Liens	Tout envoi de lien pour le baguier virtuel, la demande de catalogue, le bon d'échange
E-réservation	Incompréhension ou information sur ce service
Ergonomie du site	L'internaute ne trouve pas une information et on doit l'aider : supprimer un bijou dans le panier, ne trouve pas le 3 fois sans frais Etc. ...
Infos bijouteries	Horaires, adresse, téléphone, ouverture si férié
Livraison (modes et délai avant achat)	Information sur le prix des frais d'envoi, le délai, la liste des points Mondial Relay ou retrait So colissimo
Offre commerciale	Date de validité, conditions de l'offre, soldes, ventes flash
Paiement (modes et facilités avant achat)	Informations sur les facilités de paiement et les modes de règlements proposés sur le site
Produits	Dimensions, veut savoir les tailles proposées, le type de fermoir, description du bijou
Services MATY (créations spéciales, gravure, rachat d'or)	Gravure, Service créations spéciales, rachat d'or, mise à taille avant achat