

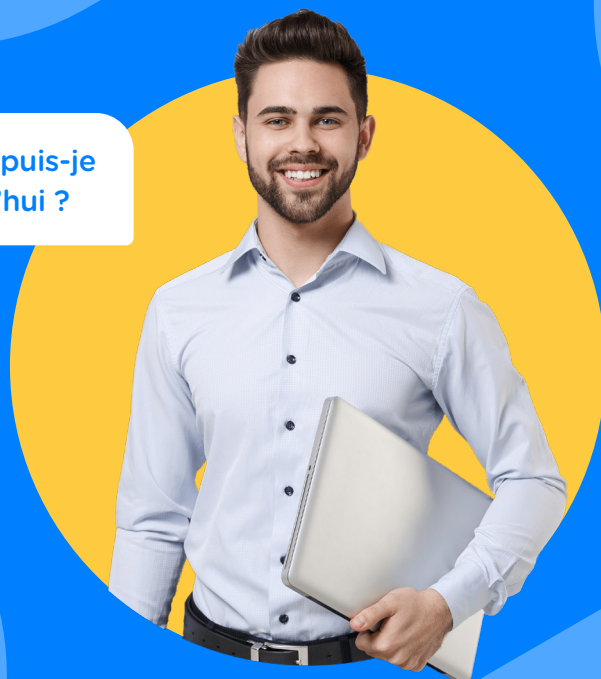


J'ai une question...

## WhatsApp Business

La communication entre  
les citoyens, les entreprises  
et les municipalités..

Bonjour, comment puis-je  
vous aider aujourd'hui ?



**Les citoyens et les entreprises se sentent écoutés lorsqu'il existe une interaction ouverte entre les citoyens, les entreprises et les municipalités. L'accessibilité est un élément crucial pour une communication intelligente, rapide et améliorée. Voici 6 astuces pour améliorer vos interactions :**

### **1. Soyez disponible sur les canaux favoris**

Les citoyens veulent envoyer leurs questions, plaintes ou conseils aussi rapidement que possible. Soyez présent sur leurs canaux favoris et rendez la communication plus rapide et plus facile dans votre municipalité. Ce n'est pas uniquement une question de préférence mais une réelle attente de leur part. En tant que municipalité, il est conseillé d'être accessible sur différents canaux de communication, qui sont de préférence connectés de manière fluide entre eux. De cette façon, vous pouvez répondre à vos citoyens rapidement et de manière efficace. Pensez à connecter tous les canaux, tels que les retours de vos employés qui échangent directement avec les citoyens, les appels, les e-mails, les réseaux sociaux, le webchat ou encore les applications de messagerie, telles que [WhatsApp](#).

### **2. Ajoutez une touche personnelle**

L'interaction avec les citoyens et les entreprises est bien plus qu'un dialogue fermé constitué uniquement de questions et de réponses. Chaque question ou demande de contact dispose de son propre contexte et ne se limite pas uniquement à une seule question. Soyez proactif et essayez de répondre en y ajoutant une touche plus personnelle tout en gardant la conversation formelle. Comment pouvez-vous réellement aider quelqu'un ? Une personne se sent davantage considérée par une réponse personnalisée.



### 3. Optez pour une solution évolutive

Les moyens de communication évoluent rapidement, que ce soit entre les citoyens ou avec les entreprises et les municipalités. L'ère numérique dans laquelle nous vivons a entraîné une réduction du nombre de visites physiques. Les citoyens choisissent des solutions qui permettent d'interagir rapidement via un site Web, une borne digitale, les e-mails, les réseaux sociaux ou les applications de chat. La communication est en pleine mutation : les interactions traditionnelles laissent petit à petit place à des interactions modernes et intelligentes. Un avantage supplémentaire des canaux numériques est la valeur des données. Adoptez tous les [canaux de communication modernes](#).

### 4. Écoutez vos citoyens pour avoir des interactions de valeur

Un échange fructueux commence par une écoute attentive. Écoutez et apprenez à connaître vos citoyens et les entreprises. Quels souhaits, questions ou problèmes potentiels pourrait-il y avoir dans votre municipalité ? Échangez avec vos citoyens sur la base de communications pertinentes. Ne pensez pas uniquement à ce que vous souhaitez communiquer mais aussi aux besoins de la communauté. Collectez les retours des citoyens et établissez des liens avec eux plutôt que d'être un simple transmetteur d'informations.

### 5. Utilisez la technologie pour favoriser la communication

L'interaction avec les citoyens et les entreprises ne se limite pas au domaine de la communication. En adoptant des outils de communication modernes, des logiciels seront nécessaires pour gérer toutes les conversations de manière fluide et efficace. Avec la solution adéquate, vous pouvez rendre les échanges encore plus simples, plus rapides et recueillir des informations plus pertinentes.

### 6. N'oubliez pas la confidentialité

Lors d'échanges confidentiels avec les citoyens et les entreprises, seuls les canaux appropriés doivent être utilisés, tels que les portails sécurisés. Cependant, nous avons tendance à partager des informations confidentielles ou personnelles sans trop y prêter d'attention. Il est donc indispensable que la municipalité respecte les réglementations en vigueur lors de l'utilisation d'un nouveau canal de communication. Assurez-vous toujours que les logiciels utilisés sont hébergés sur des serveurs qui respectent les lois et réglementations en matière de sécurité et de confidentialité.

**Ces six éléments sont indispensables pour communiquer avec les citoyens et les entreprises. Tous ces éléments peuvent être respectés en utilisant WhatsApp Business. Il s'agit d'un canal pratique et éprouvé pour communiquer de manière efficace. Disponible aussi [dès maintenant pour les municipalités](#).**

Grâce à Mobile Service Cloud, vous avez accès à l'API WhatsApp Business. De plus, une communication efficace et moderne est à portée de main. Mobile Service Cloud respecte toutes les exigences en matière de sécurité et de confidentialité. Profitez de cette opportunité et échangez avec les citoyens et les entreprises via le canal WhatsApp.

**Commencer**



CM.com (AMS : CMCOM) est un leader mondial dans le domaine des logiciels cloud pour le commerce conversationnel qui permet aux entreprises d'offrir une expérience client supérieure. Notre plateforme de communications et de paiements aide les équipes marketing, les équipes commerciales ou encore le service client à automatiser les interactions avec les clients à travers plusieurs canaux mobiles, et offre des capacités de paiement fluides qui stimulent les ventes, attirent les clients et améliorent la satisfaction.

© 2021 CM.com