

**Objectifs :**

Produire rapidement des écrits professionnels orientés client  
Maîtriser les codes et les usages de la relation client par écrit  
Répondre de manière adaptée, argumentée

**Public concerné et prérequis :**

Tout collaborateur des services clients\* amené à traiter les multiples écrits destinés aux clients internes ou externes, BtoB, BtoC.  
SAV, ADV, Front office, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, techniciens...

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

**Qualification des intervenants :**

Formation animée par un consultant spécialisé

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Vidéo-projecteur, Paper-board,  
Evaluation au début de la formation sur les attentes  
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques  
Exercices  
Support de cours envoyé par mail

**Durée, effectifs :**

14 heures.  
11 stagiaires.

**Programme :**

Comprendre les enjeux des écrits dans la relation client  
Saisir l'importance des écrits quelle que soit la situation : certitude, traçabilité, archivage...  
Connaître les différents supports de la relation client (e-mail, lettre, chat...) et leurs spécificités  
Appréhender les objectifs d'un écrit client : informer, confirmer, expliquer, rassurer, convaincre  
Choisir le bon support pour répondre

Cas pratique : intégrer la dimension "service client" dans ses écrits.

Acquérir une méthodologie pour donner de l'impact à ses écrits  
Analyser et détecter la demande client : quelles sont ses attentes ?

Choisir son plan et préparer ses arguments  
Personnaliser la réponse et hiérarchiser les éléments  
Anticiper les objections et les questions  
Focus sur les points clés : l'objet, l'introduction, la conclusion et la formule de politesse

Cas pratique : : élaborer des plans types personnalisables pour les e-mails d'information, les propositions commerciales, les réponses à une interrogation.

Produire des écrits attractifs, concis et pertinents  
Connaître les règles d'or d'un écrit percutant : clarté, concision, structure  
Rédiger de façon synthétique tout en respectant les codes de l'écrit  
Adapter le style au destinataire, au contexte et à l'objectif  
Alléger ses phrases  
Orthographe, grammaire, syntaxe : 3 éléments clés d'un écrit professionnel et rassurant  
Se relire ou se faire relire pour chasser toutes les fautes de ses écrits

Cas pratique : travail de réécriture d'un mail / courrier.

Répondre à une réclamation client  
Qualifier la réclamation : identifier la cause, le degré d'insatisfaction, le ton  
Comprendre le contexte de la réclamation et le ressenti du client  
Maîtriser les techniques pour répondre efficacement et préserver la relation  
Fidéliser son client par une bonne gestion de la réclamation

Cas pratique : rédaction par petits groupes de réponses à des réclamations

Focus sur la relation client par chat  
Connaître les spécificités et les usages du chat : instantanéité, proximité, etc.  
Abréviations, vocabulaire, typographie : adopter les spécificités de l'écriture web  
Désamorcer une situation difficile  
Rattraper une "erreur" ou un message envoyé trop vite  
Savoir changer de media : quand valider par un courriel ?

Cas pratique : jeux de rôles et échanges écrits analysés en groupe.

### **Modalités d'évaluation des acquis :**

Evaluation tout au long de la formation  
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs  
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

**Sanction visée :**

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

**Matériel nécessaire pour suivre la formation :**

**Délais moyens pour accéder à la formation :**

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

**Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui**

OUI

**Tarif :**

520,00 €

**Taux de satisfaction de la formation :**

88.91