Améliorer ses écrits pour renforcer la relation client

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : ERI - Prix 2025 : 1 480 HT

La qualité de la relation client passe aussi par le soin apporté à la qualité de votre communication par l'écrit. Les ateliers de cette formation permettront de vous entrainer aux bonnes pratiques rédactionnelles pour véhiculer une image positive de l'entreprise et garantir la satisfaction et la fidélisation client.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Consolider sa relation client par des écrits professionnels de qualité

Analyser les attentes de ses clients pour qualifier leurs demandes

Argumenter de façon structurée

Adapter sa rédaction au contexte et au support choisi pour être lu et compris

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Ateliers de rédaction.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2024

1) Cerner les missions et les enjeux de la relation client

- S'accorder sur sa mission, son rôle et la notion de client.
- Se positionner dans une relation gagnant-gagnant avec ses clients internes et externes.
- Les difficultés de l'écriture : phrases, lisibilité, vocabulaire.
- Définir l'objectif pour structurer ses écrits.

Réflexion collective : Atelier : se positionner dans une relation gagnant-gagnant.

2) Définir les comportements du client

- Le client interne et le client externe.
- Repérer les attentes du client.
- Analyser l'évolution des attentes. Essayer d'en déduire son comportement et mieux le comprendre.
- Comprendre l'importance de l'écrit pour le client interne : traçabilité, certitude, recours...
- Repérer les similitudes entre un client interne et un client externe.
- Intégrer le comportement de "service client" comme faisant partie intégrante de la mission.
- Comprendre la raison de choisir ses mots : ancrer, convaincre.

Exercice : Bien choisir les mots selon son intention et le type de client.

3) La méthodologie sur les écrits

- Comprendre la demande : les enjeux, les objectifs du message et ceux de son destinataire.
- Analyser et comprendre la demande : choix des éléments de réponse et structuration du courrier.
- Intérêt d'une structure logique et aisée.
- Apprendre à argumenter de manière structurée. Construire un plan.

PARTICIPANTS

Toute personne qui souhaite renforcer la relation client au travers des écrits.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

- Rédiger pour être lu et compris. Quelques techniques pour commencer, rédiger, conclure.
- Les mots à éviter. Ancrer la structure et faire une première approche de la rédaction.
- Guider le lecteur par une mise en forme pratique : connaître les principes de lisibilité.
- Se relire : les outils (forme, exactitude, contenu).

Exercice : Rédiger différents types d'écrits à partir des techniques acquises.

4) Les incontournables de la rédaction efficiente

- Préparer : réfléchir avant d'écrire.
- Structurer sa pensée et élaborer un plan.
- Ecrire de façon claire, précise, concise.
- Vérifier l'impact de ses écrits : relire et faire lire.

Exercice : Travailler l'impact de différents types d'écrits.

5) S'entraîner et écrire son plan de progrès

- Définition des objectifs, des actions à mettre en œuvre et des délais.

Exercice : Construire son plan personnel.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2025 : 03 juil., 18 sept., 04 déc.

PARIS
2025 : 26 juin, 11 sept., 27 nov.