



## BESOINS DE L'ENTREPRISE

Assister les clients par email en offrant une relation commerciale irréprochable est un exercice difficile. L'email est un media qui cumule la rigueur de l'écrit, la froideur de la distance, la brutalité de l'irruption à tout instant. Il exige un savoir-faire spécifique.

L'instantanéité et l'informalité des emails créent des codes. Il faut ajuster les repères relationnels pour qu'ils soient professionnels et orientés relation clients ; ce que les collaborateurs doivent acquérir par une étude dédiée.

## APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation offre les techniques et les méthodes rédactionnelles fondamentales pour communiquer efficacement par email en support client. Elle apporte la capacité à exprimer à l'écrit la bonne compréhension de la demande, le diagnostic approprié, la formulation d'une proposition pertinente et des moyens mis en œuvre. Au-delà, les participants apprennent à pérenniser à l'écrit la relation client.

## BENEFICES PARTICIPANTS ++

- ✓ Un état des lieux solide de leur base rédactionnelle ;
- ✓ Un état des lieux de leur appréhension de dynamique de la relation client ;
- ✓ Une meilleure perception de l'influence de la conversation internet sur la fidélisation client ;
- ✓ Une capacité à partager les bonnes pratiques rédactionnelles en interne ;
- ✓ Une motivation fortement accrue dans leur pratique rédactionnelle quotidienne.



A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

# SAVOIR COMMUNIQUER EN SUPPORT CLIENTELE VIA EMAIL

Référence ECRFRA12

## Fiche programme

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Connaître les règles de rédaction et de communication en support clients par email ;
- Valoriser l'entreprise, ses équipes, produits et services en emails.

#### Public concerné

- Les conseillers et collaborateurs devant assister les clients par email.

#### Prérequis

Pas de pré-requis.

#### Durée

- Deux jours (14h).

#### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

#### Méthodes pédagogiques

- Démonstratives, magistrale et de découverte ;
- Etudes de cas concrets et réécriture d'emails par binômes / groupe ;
- Mises en application pratiques sur les emails des apprenants ;
- Débriefings interactifs en groupe ;
- Apports théoriques par le formateur ;
- Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : tests de rédaction et quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert ;
- 6 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

#### Aide-mémoire

- PowerPoint utilisé pendant la formation.



Les participants reçoivent chacun un exemplaire de l'ouvrage de Patrick JAY « Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces ! ».

### MODALITES DES SESSIONS

#### Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

#### Inter-entreprises

Ces sessions vous permettent d'inscrire individuellement vos collaborateurs sur cette thématique essentielle (importance opérationnelle).

#### Dates et lieux

Merci de nous contacter.

#### Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [contact@face-lecteur.com](mailto:contact@face-lecteur.com)

Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

#### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.



Retrouvez le programme de la formation en flashant ce QR Code !

### CONTACT - INSCRIPTIONS



#### FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications  
15/17 rue Scribe F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42

[patrickjay@face-lecteur.com](mailto:patrickjay@face-lecteur.com)

[www.face-lecteur.com](http://www.face-lecteur.com)

#### Les principes directeurs de la rédaction d'emails en support client

- L'influence des réseaux sociaux sur la communication par email ;
- Impact des terminaux mobiles sur l'échange par email ;
- Enjeux de l'interaction électronique en support par email ;
- Contraintes et réponses techniques du media email en support ;
- Comment le client perçoit la correspondance avec l'entreprise : freins et accroches ;
- Une double contrainte rédactionnelle : le rédacteur et le client ;
- La réalité des stratégies de lecture du client.

#### Savoir rédiger spécifiquement pour l'email de support client

- Utiliser les points d'entrée de lecture électronique ;
- Principe du point important en avant ;
- Exprimer complètement son idée sur 3 phrases ;
- Unifier l'e-mail grâce aux connecteurs logiques.

#### Utiliser une méthode de rédaction orientée lecture rapide

- Segmenter et signaler à travers l'email ;
- Emmener le lecteur au fil des éléments présentés : choisir un plan approprié ;
- Relancer pour faire avancer et vivre le dialogue ;
- Conclure en verrouillant.

#### Comment rédiger un message clair et pertinent

- Expliquer et informer pour éduquer et fidéliser le client en assistance ;
- Être constructif en permanence via un vocabulaire précis ;
- Rassurer en permanence l'interlocuteur ;
- Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible.

#### Savoir influencer favorablement la perception du client / lecteur

- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour mettre en confiance le lecteur ;
- Argumenter par une progression logique : utiliser coordinateurs logiques et interlignes ;
- Incitation à l'action : être explicite sur qui est attendu du lecteur ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande additionnelle.

#### Comment créer et renforcer la relation client à l'écrit

- Soigner la relation avec le lecteur : montrer de l'empathie ;
- Savoir mettre en valeur la double qualité de la relation et de la production ;
- Valoriser régulièrement la valeur ajoutée de l'entreprise.