



APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation offre les techniques de communication écrite et les méthodes rédactionnelles nécessaires au renforcement et à la valorisation de la relation client lors du suivi commercial. Les participants acquièrent les repères en rédaction professionnelle, ainsi que les techniques spécifiques au suivi commercial technique et à la relation client efficace. La mise en place d'un référencement de bonnes pratiques, commun à l'équipe, permet de démultiplier les bénéfices opérationnels de la formation.



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

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

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

patrickjay@face-lecteur.com
www.face-lecteur.com

SAVOIR MIEUX REDIGER SES ECRITS DE SUIVI COMMERCIAL, ET DE REPONSE AUX RECLAMATIONS CLIENTS

Référence ECRFRA11

Fiche programme

PRESCRIPTIONS

Objectifs

- Savoir rédiger pour informer et rassurer par écrit un client pendant la vente, la réalisation et l'après-vente d'un produit / projet ;
- Savoir traiter rapidement et efficacement les emails de réclamation de clients insatisfaits ou mécontents ;
- Pouvoir mettre en place un référencement de bonnes pratiques rédactionnelles, commun à l'équipe.

Public concerné

- Tout collaborateur chargé de rédiger des écrits de suivi commercial pendant la réalisation et l'après-vente d'un projet ;
- Tout collaborateur qui répond aux lettres et emails de réclamation.

Prérequis

Pas de pré-requis

Durée

- Deux jours (14h) consécutifs ou non.

Formats

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

Méthodes pédagogiques

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

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-mémoires

- Un jogger plastifié des 10 techniques clés à utiliser ;
- PowerPoint utilisé pendant la formation.



Les participants reçoivent un exemplaire des 2 ouvrages de Patrick JAY « Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces ! » et « Boostez votre chiffre d'affaires en répondant efficacement aux réclamations clients ».

CONTENU CLE

- ✓ Techniques de rédaction professionnelle
- ✓ Techniques de rédaction spécifiques au suivi commercial
- ✓ Techniques de rédaction orientée relation client
- ✓ Mise en place d'un référencement de bonnes pratiques rédactionnelles, commun à l'équipe

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

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.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

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

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

PROGRAMME COMPLET

Techniques de rédaction professionnelle

- Comment rendre son écrit accessible, lisible et compréhensible ;
- Segmenter et signaler à travers l'écrit orienté client ;
- Comment rédiger un objet pertinent, explicite et concis ;
- Savoir créer des points d'entrée visuels ;
- Emmener le lecteur au fil des arguments présentés : coordinateurs logiques et interlignes ;
- Comment formuler clairement, savoir être concis ;
- Savoir utiliser pleinement toutes les ressources de la ponctuation.

Techniques de rédaction spécifiques au suivi commercial technique

- Mieux expliquer et informer pour éduquer le client ;
- Faciliter la prise d'informations : expliquer en se mettant au niveau de la connaissance technique du client ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible ;
- Ajuster la valorisation des arguments techniques en fonction de la perception psychologique du client ;
- Comment compléter, préciser, nuancer une information sans paraître paternaliste ;
- Comment rectifier, invalider une information avec diplomatie ;
- Savoir rassurer le client avec méthode.

Techniques de rédaction orientée relation client

- Savoir mettre en valeur la double qualité de la relation client et de la production technique de l'entreprise ;
- Savoir rédiger pour démontrer, remercier, valoriser, etc.
- Savoir valoriser l'image de l'entreprise à travers une correspondance cohérente ;
- Soigner la relation avec le lecteur : montrer de l'empathie ;
- Repères de courtoisie envers le client par email ;
- Refuser avec courtoisie une demande, additionnelle ou techniquement peu pertinente ;
- Comment prendre en compte l'insatisfaction du client ;
- Savoir désamorcer en reconnaissant une erreur et s'excuser ;
- Personnaliser la réponse à une réclamation pour fidéliser le client ;
- Amorcer la vente additionnelle.

Mise en place d'un référencement de bonnes pratiques rédactionnelles, commun à l'équipe

- Encourager le partage des bonnes pratiques par les gains collectifs et mutuels.
- Motiver les rédacteurs de l'équipe : mise en valeur des bénéfices de standards de rédaction communs
- Privilégier les méthodes aux techniques ponctuelles ;
- Valoriser le suivi d'étapes rédactionnelles systématiques ;
- Développement d'une bibliothèque de matrices rédactionnelles ;
- Création de grilles partagées d'évaluation et d'évolution des écrits de l'équipe.