

Eclairer vos choix de formations en rédaction professionnelle

Contenu

L'art de maintenir la relation de confiance avec le client

Envoyer des signaux de compétence, mais aussi de coopération

Exemples écrits de renforcement de confiance client

Des phrases qui rassurent

Réponse en suivi technique

Exemple d'email d'illustration des principes de consolidation de la relation de confiance



Emails de suivi commercial clients externes : l'art de maintenir la relation de confiance

Par Patrick JAY

La relation de confiance avec vos clients externes est essentielle au succès de vos projets techniques. Dès qu'elle semble remise en cause des tensions apparaissent, qui mettent en péril la relation client. Cet article explore comment des emails bien rédigés peuvent renforcer cette relation, même en période de tension.

Dans le cadre des projets techniques, la relation de confiance se construit et perdure par la perception de compétence et de coopération que le client externe perçoit chez les chargés de suivi technique. Le client est à l'affût de toute indication qui montre que le chargé de suivi veut et peut résoudre son problème ; qu'il est disponible pour lui apporter une solution ou une alternative.

Quand une tension forte s'est déjà installée, pour des raisons et causes

externes au chargé de suivi, l'envoi de ces signaux devient encore plus crucial. Quand le problème induit un impact important pour le client, et lui cause des préoccupations majeures, les signaux d'empathie et de compréhension des ressentis du client, exprimés à l'écrit par le chargé de suivi peuvent faire baisser la tension naissante. Dans ce contexte, le chargé de suivi peut apparaître comme le "sauveur" et ainsi augmenter la perception positive de l'entreprise prestataire.

Or, trop souvent les chargés de suivi adoptent une attitude purement technique, empreinte d'une logique seulement mécanique, sans tenir compte de la dimension psychologique de l'expression de disponibilité et d'empathie. Ils tendent à oublier que le client externe est un humain doté d'émotions, de ressentis. Le résultat de cette attitude « froide » est une montée rapide des tensions et un ping-pong d'emails de plus en plus improductifs.

Il est donc primordial d'apprendre à envoyer à l'écrit ces signaux de disponibilité et d'empathie pour faire retomber la pression et permettre ensuite de satisfaire le client externe par les solutions techniques apportées.

Concrètement



Renforcement de confiance client : exemples de verbatims écrits

Exprimer la Compétence : Montrez votre maîtrise du sujet en utilisant un langage technique précis et en fournissant des détails concrets sur les actions en cours et à venir.

Exemple : "Nous avons identifié la cause du dysfonctionnement dans le module X et nous sommes actuellement en train de déployer un correctif. Ce correctif devrait résoudre les problèmes de latence que vous avez rencontrés."

Montrer la Disponibilité : Assurez le client de votre disponibilité et de votre engagement à résoudre le problème.

Exemple : "Je suis disponible pour discuter de cette situation à tout moment. N'hésitez pas à me contacter directement si vous avez des questions supplémentaires ou des préoccupations immédiates."

Utiliser l'Empathie : Reconnaissez les émotions et les préoccupations du client pour montrer que vous comprenez leur situation.

Exemple : "Je comprends combien cette situation peut être frustrante pour vous et votre équipe. Nous faisons tout notre possible pour résoudre ce problème rapidement."

Fournir des Mises à Jour Régulières : Maintenez une communication régulière pour tenir le client externe informé de l'avancement des travaux.

Exemple : "Nous vous informerons de l'avancée des travaux toutes les 24 heures jusqu'à la résolution du problème."

Clarifier les Prochaines Étapes : Détaillez les actions futures pour donner au client externe une vision claire de la suite des événements.

Exemple : "Après l'installation du correctif, nous procéderons à une série de tests pour nous assurer que le problème est définitivement résolu. Je vous enverrai un rapport complet des résultats."



Exemple de réponse en suivi technique

Voici un exemple d'email de suivi technique qui illustre ces principes de consolidation de la relation de confiance

Objet : Mise à jour sur le statut de votre demande concernant le

module X

Bonjour [Nom du client],

Je reviens vers vous pour vous informer des dernières avancées concernant la résolution du dysfonctionnement que vous avez signalé dans le module X.

Tout d'abord toute l'équipe vous présente à nouveau ses excuses pour le désagrément qui vous a été causé, et regrettons la mauvaise expérience qui en découlé pour votre équipe. Nous vous assurons que nous mettons tout en œuvre pour qu'il ne se reproduise pas.

Dans cet esprit, nous avons identifié la cause du problème et sommes actuellement en train de déployer un correctif. Ce correctif devrait résoudre les problèmes de latence que vous avez rencontrés.

Nous vous tiendrons informés de l'avancée des travaux toutes les 24 heures jusqu'à la résolution complète du problème. Après l'installation du correctif, nous procéderons à une série de tests pour nous assurer que le problème est définitivement résolu. Je vous enverrai un rapport complet des résultats.

Je comprends combien cette situation peut être frustrante pour vous et votre équipe, et nous faisons tout notre possible pour résoudre ce problème rapidement. Je suis disponible pour discuter de cette situation à tout moment. N'hésitez pas à me contacter directement si vous avez des questions supplémentaires ou des préoccupations immédiates.

Merci pour votre patience et votre compréhension.

Bien cordialement,
[Votre Nom] [Votre Titre] [Votre Contact]

Utilisez ces techniques pour transformer vos emails de suivi technique en de puissants outils de communication, capables de renforcer la relation de confiance et d'assurer la satisfaction de vos clients externes. Et bien sûr, formez sans attendre vos équipes aux techniques de rédaction professionnelle efficace ! Nous sommes à votre service !



Votre partenaire, Face-Lecteur

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