



# SAVOIR REDIGER DES EMAILS DE SUIVI COMMERCIAL ET DE REPONSES AUX DEMANDES DES CLIENTS EXTERNES

Référence ECRFRA19

## Programme de formation

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir rédiger pour informer et rassurer un client externe pendant la réalisation d'un projet ;
- Savoir rédiger pour maintenir la relation de confiance avec un client qui s'impatiente / s'inquiète.

#### Public concerné

- Tout collaborateur impliqué dans le cycle de vente qui doit rédiger des écrits de suivi pendant la réalisation et l'après-vente d'un projet ;

#### Prérequis

- Pas de pré-requis.

#### Durée

- 1 journée (7h).

#### Formats

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

#### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques magistraux, démonstrations et découvertes ;
- Echanges de problèmes et contraintes entre stagiaires.
- Etudes de cas concrets des participants et réécriture d'emails par binômes / groupe ;
- Mises en application sur les documents entrants et sortants de l'entreprise (information, réclamations, et réponses) ;
- Réécriture des échanges de courriels fournis par les apprenants ;
- Débriefings interactifs en groupe ;

#### Positionnement et évaluation des acquis

- 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



A l'issue, les participants reçoivent :

Un « jogger » A5 plastifié couleur recto-verso en rappel des 2 x 10 techniques clés.



Un exemplaire de l'ouvrage de Patrick JAY « Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces ! ».

Le PowerPoint utilisé pendant la formation.



### CONTACTEZ-NOUS !



#### FACE-LECTEUR

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

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

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

## CONTENU

### 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.

### CONTACTEZ-NOUS !



#### FACE-LECTEUR

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

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

## BATIR ET PRESERVER LA RELATION DE CONFIANCE

### COMPREHENSION DU PROBLEME

- Comment la relation de confiance s'établit et s'entretient via les actions et les attitudes de compétence et de coopération ;
- Pourquoi les tensions apparaissent quand l'interlocuteur estime ne pas recevoir assez de signaux sur ces deux zones ;
- Mécanique émotionnelle du développement des tensions ;
- Conséquences négatives : principe du « bouc émissaire », rejets de la relation interpersonnelle, émergence possible d'un conflit, impacts collatéraux (équipe, département, etc.) ;

### PRINCIPES, TECHNIQUES ET METHODES

- S'appropriier les signaux de compétence et de coopération à envoyer à ses interlocuteurs ;
- Savoir prévenir l'apparition des tensions : trois actions préventives ;
- Comment désamorcer les tensions en développement (utilisation de la communication orale – téléphone – pour rassurer sur sa disponibilité, et utilisation des outils d'empathie tactique ;
- Limiter les conséquences négatives : utiliser les outils d'empathie tactique et de négociation raisonnée.

## APPLICATION AUX E-MAILS : CONTENUS CLES A FOURNIR

### COMPREHENSION DU PROBLEME

- En cas de stress et tensions, 96% des informations de rassurance sur la coopération sont échangées via le langage du corps (micro-signaux corporels et sonores de volonté de coopération et disponibilité = écoute, compréhension, empathie, etc.) ; en lecture, ces informations clés de rassurance disparaissent ;
- Le destinataire veut certaines catégories d'informations pour pouvoir être rassuré et garder sa relation de confiance.

### PRINCIPES, TECHNIQUES ET METHODES

- Signaux explicites à envoyer en rédaction de mails : délai de réponse, réponse de temporisation, niveaux de langage, formules de courtoisie à minima, utilisation du nom ;
- Réduction des irritants externes : délai de réponse et information sur ses propres contraintes et procédures, échanges de mails à répétitions (ping-pong) ;
- Informations de rassurance sur : sa disponibilité pour la prise en compte du problème, le rappel de la compréhension, ses intentions, la procédure en cours, les obstacles et freins rencontrés, les délais de résolution, les modalités d'actions à suivre, etc.

## APPLICATION : TECHNIQUES DE REDACTION DE RASSURANCE

### COMPREHENSION DU PROBLEME

- Le temps de rédaction et le niveau de style nécessaires doivent être réalistes par rapport aux ressources des rédacteurs ;
- Les méthodes et techniques doivent être maniables et duplicables.

### PRINCIPES, TECHNIQUES ET METHODES

- Techniques de rédaction permettant de produire rapidement des messages clairs, précis : méthode de construction de son message, rédaction des phrases, organisation des paragraphes, signalisation par les connecteurs logiques, etc.
- Techniques de rédaction permettant d'introduire la rassurance sur la relation de confiance : prise de contact, message d'introduction, mots rassurants, prise de congé, etc.