



# SAVOIR REDIGER DES ECRITS DE SUIVI TECHNIQUE, DE REPONSE AUX DEMANDES D'INFORMATION ET RECLAMATIONS CLIENTS EXTERNES

Référence ECRFRA17

## Fiche de formation

### BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les techniciens et chefs de projets ont besoin d'informer et rassurer un client externe pendant la réalisation et l'après-vente d'un produit ou projet. Ils doivent maintenir à l'écrit la relation de confiance avec un client impatient, inquiet. Sous la pression du service commerciale, ils doivent savoir traiter rapidement et efficacement les emails de réclamation de clients insatisfaits.

### MANQUES ACTUELS

Les techniciens et chefs de projets manquent de repères rédactionnels pour structurer leurs écrits clients, prendre en compte le positionnement du service commercial, ainsi que de méthodes répliquables pour gagner en efficacité, temps et énergie.

### APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation offre les techniques et méthodes rédactionnelles nécessaires au renforcement et à la valorisation de la relation client en suivi technique de projets ainsi que la prise en compte de la relation commerciale. Les participants acquièrent les repères en rédaction professionnelle, ainsi que les techniques spécifiques au suivi technique et à la relation client.

Ils créent une bibliothèque d'éléments de langage et de bonnes pratiques rédactionnelles communes à l'équipe.

### 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 capacité à partager les bonnes pratiques rédactionnelles en interne ;
- ✓ Une motivation accrue dans leur pratique rédactionnelle quotidienne.

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir rédiger pour informer et rassurer un client externe pendant la réalisation d'un projet technique ;
- Savoir rédiger pour maintenir la relation de confiance avec un client qui s'impatiente / s'inquiète ;
- Savoir préserver la relation client du service commercial ;
- Savoir traiter rapidement et efficacement les e-mails de réclamation de clients insatisfaits ou mécontents en suivi techniques.

#### Public concerné

- Tout collaborateur qui doit rédiger des écrits de suivi technique pendant la réalisation et l'après-vente d'un projet ;
- Tout collaborateur qui doit répondre par écrit aux courriers et e-mails de réclamation des clients externes et partenaires externes.

#### 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

- 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 sur les documents entrants et sortants de l'entreprise (information, réclamations, et réponses) ;
- Réécriture des courriels fournis par les 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-mémoire

- 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* ».



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

## EXEMPLE D'APPLICATION

Alain et Désiré suivent les dossiers techniques clients lors des installations des systèmes vendus par l'entreprise. Ils reçoivent quotidiennement des courriels de demandes de précisions techniques souvent accompagnées de réclamations, voire de plaintes. Excellents techniciens, ils avouent cependant avoir du mal à rédiger des emails qui allient technique et relation client – ils n'y ont jamais été formés.

Pour leur donner les outils dont ils ont besoin, leur manageuse les fait se former à la rédaction d'emails en suivi technique client.

## 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).

### Handi-accessibilité

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

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

## CONTENU

### Connaitre les principes directeurs de la communication écrite de suivi technique client

- Comment le client perçoit la correspondance de suivi de projet : freins et accroches ;
- Une double contrainte rédactionnelle : le rédacteur et le client ;
- Les attentes et demandes du client à l'écrit : panorama ;
- Rédaction : créer un compromis entre les attentes du rédacteur et celles du client ;
- La réalité des stratégies de lecture du client ;
- Créer des circuits de lecture pour le client ;
- Créer un environnement rédactionnel favorable à la lecture du client.

### Utiliser une méthode de rédaction orientée clarté et pédagogie en écrit technique

- Se mettre à la place du lecteur : grille d'analyse des besoins d'information en suivi de projet ;
- Répondre aux préoccupations du client : utiliser la proximité ;
- Comment rédiger un objet pertinent, explicite et concis ;
- Permettre au client de lire : critères de clarté, pertinence et ciblage ;
- Expliquer et informer avec pédagogie les points techniques au client ; Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes : principes de vulgarisation.

### Savoir rédiger un message technique clair et pertinent

- Règles d'accessibilité, lisibilité et compréhension des écrits ;
- Segmenter et signaler à travers l'écrit d'information ;
- Donner des repères sur les correspondances successives ;
- Emmener le client au fil des arguments présentés : choisir un plan approprié ;
- Savoir être concis par la précision du vocabulaire ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible ;
- Savoir créer des points d'entrée visuels : paragraphes et interlignes.

### Comment influencer la perception du client / lecteur

- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour influencer la perception du lecteur ;
- Argumenter par une progression logique : utiliser coordinateurs logiques et interlignes ;
- Savoir amener sa proposition avec tact, mais clairement ;
- Incitation à l'action : être explicite sur qui est attendu du lecteur ;
- Utiliser un vocabulaire et des expressions à haute influence.

### Savoir justifier et argumenter les choix techniques avec tact

- Savoir rassurer le client : une méthode systématique ;
- Comment bien expliquer en se mettant au niveau de la connaissance technique du client ;
- Ajuster la valorisation de ses arguments techniques en fonction de la perception psychologique du client ;
- Savoir distinguer faits, opinions et ressenti dans l'argumentation ;
- Compléter, préciser, nuancer l'information sans paraître paternaliste ;
- Comment prendre en compte l'insatisfaction du client ;
- Désamorcer en reconnaissant une erreur ; présenter des excuses ;
- Comment rectifier, invalider une information avec diplomatie ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande additionnelle.

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

- Savoir équilibrer la relation et la production ;
- Faire preuve d'empathie tout en argumentant ;
- Personnaliser la correspondance pour fidéliser le client ;
- Repères de courtoisie envers le client ;
- Adopter un niveau de langage pertinent.

### Comment valoriser la prestation technique de l'entreprise

- Valoriser l'image de l'entreprise via une correspondance cohérente ;
- Organiser l'écrit de suivi pour créer une impression favorable ;
- Valoriser régulièrement la valeur ajoutée de l'entreprise.

Actualisation : janvier 2024.