



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : C19ECRICC

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1340
€ HT

Code
Dokelio AF_0000105559
:

RELATION CLIENT PAR ÉCRIT

Améliorer sa relation client par écrit

Même si la voix est un canal souvent privilégié en relation client, le recours à l'écrit occupe également une place importante. Que ce soit par mail ou par messagerie instantanée, les services clients doivent adapter leurs styles d'écriture pour coller davantage à l'exigence de spontanéité, de personnalisation et d'interactivité des clients.

OBJECTIFS

S'approprier les spécificités de la relation client par écrit.
Rédiger des écrits professionnels orientés client.
Répondre de manière adaptée en fonction du contexte et du support.

POUR QUI ?

Toute personne impliquée dans des interactions par écrit..

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Maîtriser et utiliser dans sa relation client les règles d'or de la communication écrite, quel que soit le média.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quiz amont
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

Relation client par écrit

Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Adopter les codes de la relation client par écrit

- Faire de l'écrit un outil essentiel de la relation client : fiabilité, réactivité, personnalisation...
- Distinguer les canaux et supports de la relation client par écrit pour choisir le plus adapté au besoin client.
- Définir les objectifs d'un écrit client : informer, expliquer, confirmer, rassurer, remercier.
- Choisir le bon niveau de langage pour une réponse appropriée quel que soit son interlocuteur.

Rédiger des écrits attractifs et efficaces

- Rédiger de façon structurée, claire et concise : techniques d'écriture.
- Orthographe, grammaire et syntaxe : s'appuyer sur des outils et méthodes efficaces pour écrire sans faute.
- Mail, réseaux sociaux... : adapter son style et sa tonalité au canal de communication.
- Soigner la forme comme le fond pour faire passer les messages clés.
- Se créer une bibliothèque de contenus par canal et gagner en réactivité.

Apporter par écrit un service client de qualité

- Analyser la demande client pour comprendre son besoin.
- Gérer son temps : arbitrer entre répondre rapidement ou temporiser.
- Répondre par écrit avec tact et souplesse : les mots à éviter.
- Anticiper les questions et anticipations : incarner le « service client ».

INTERVENANTS



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



Véronique NANCEL

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

11 et 12 oct. 2021

06 et 07 déc. 2021

22 et 23 mars 2022

Paris

26 et 27 sept. 2022

