

RÉDIGER DES E-MAILS ET DES COURRIERS ORIENTÉS CLIENTS

COMMUNICATION
ÉCRITE

Bien concevoir ses écrits pour **une relation client personnalisée**

Cette formation m'a fourni des astuces simples et pratiques à mettre en place. Mes messages sont plus percutants.

Lucie (conseillère clientèle)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Toute personne ayant à rédiger des courriers et e-mails dans un cadre commercial.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Choisir entre les différents canaux et supports de communication (oral, écrit, courriers, mails...) ;
- Identifier les enjeux des écrits dans la relation client ;
- Construire un message personnalisé.

MÉTHODE

- Pédagogie active avec des exercices de découverte et d'entraînements.
- Chacun peut apporter des documents professionnels afin de les améliorer durant le stage.

PREVOIR

- Un ordinateur portable



Réf. RMC

PROGRAMME

Choisir le bon canal de communication

- Choisir le bon canal en fonction de l'objectif, du contexte et du message.
- Avantages et limites de la communication écrite.

Structurer son écrit

- Se mettre à la place du client et analyser sa problématique.
- Préparer et structurer son message.
- Travailler la forme.

Rédigez des courriers orientés client

- Identifier les enjeux du courrier.
- Personnaliser sa relation avec le client.
- Convaincre par écrit.

Rédiger des e-mails orientés clients

- Identifier les avantages et les pièges de la communication immédiate.
- Respecter les principes des e-mails efficaces.

Saisir l'opportunité de l'écrit pour renforcer la relation client

- Fidéliser, voire développer l'activité avec le client.
- Maîtriser les situations délicates : refus, relances, réclamations, excuses...