

COURRIERS, MAILS : Répondre efficacement aux clients

(2 jours)

www.alc-com.fr
80 rue Damrémont
75018 Paris

► Objectifs

- Bien cerner la nature du besoin de votre interlocuteur.
- Acquérir une méthode pour organiser, hiérarchiser vos idées.
- Apprendre à synthétiser, à distinguer l'essentiel du détail.
- Ecrire simplement et clairement.
- Déjouer les pièges de la langue française.
- Savoir exprimer un refus, tout en mettant les formes.

Approche

Cibler son public : responsables de travaux, assistants, attachés de clientèle... Tous les publics qui entretiennent une communication écrite avec les clients et les fournisseurs (entreprises, etc.).

Venez avec vos écrits !

Pensez à apporter un ou deux exemples de vos écrits (ou projets d'écrits).

L'idéal : apporter un ordinateur portable et un texte en cours d'élaboration, pour le finaliser durant la formation.

► La formatrice



Anne Le Cornec forme aux écrits professionnels efficaces depuis 2000. Rédactrice en chef de magazines d'entreprise durant huit ans et responsable communication pour la R&D d'ArcelorMittal pendant quatre ans, elle connaît bien les enjeux de la communication écrite dans l'entreprise. Après s'être concentrée sur un public de chercheurs, elle forme aujourd'hui une grande diversité de profils.

anne.lecornec@alc-com.fr
01 77 19 56 60 – 06 19 82 80 02

► JOUR 1

Cette première journée est centrée sur la structuration et au ciblage de l'écrit.

- **Comprendre la nature du problème et le besoin du client.**
Réflexion collective sur l'état d'esprit d'un client envoyant une réclamation, sur ses attentes, ses besoins.
Savoir distinguer le besoin réel des récriminations.
-> Etre capable de reformuler le besoin du client de manière claire et synthétique.
Travail à partir de lettres ou mails de réclamation réels.
- **Choisir le vecteur adapté.**
Pourquoi un courrier plutôt qu'un mail ou qu'un appel téléphonique ?
Réflexion sur les contraintes, règles, spécificités du courrier et du mail.
-> Etre capable de choisir le vecteur adapté à la demande.
- **Soigner l'objet.**
Ou comment synthétiser le message essentiel de manière ciblée et précise.
Exercice sur l'objet du mail et du courrier. Travail sur les écrits apportés par les participants.
- **Structurer un courrier, hiérarchiser les idées.**
-> S'entraîner à annoncer le message essentiel d'abord (celui dont a besoin le client) et à développer ensuite.
Exercice de réorganisation de courriers et mails mal structurés.

► Les plus de la formation

Une formation opérationnelle, s'appuyant sur vos cas réels.

Une mise en application immédiate des enseignements de la formation sur vos propres écrits ou projets d'écrit.

L'offre d'un service après-vente.

Durant les deux mois suivant la formation, vous pouvez envoyer un de vos écrits à la formatrice. Elle vous fait un retour personnalisé, mettant en avant les points forts et apportant si nécessaire des suggestions d'amélioration.

Une formation sur mesure, des exemples qui parlent.

Nous adaptons nos formations au contexte et aux besoins de chaque client. Nous construisons nos exemples et exercices à partir d'une étude préalable de vos écrits.

► JOUR 2

Cette seconde journée est centrée sur la rédaction : clarté, simplicité, formes.

- **Rédiger clairement et simplement.**
S'exercer à formuler les idées de façon simple pour éviter toute ambiguïté : pas plus d'une idée par phrase, pas de tournures ampoulées. Centrer l'effort sur la recherche de précision. *Exercice de réécriture à partir de phrases lourdes, longues, obscures, extraites de vos courriers professionnels*
- **Choisir les formules de politesse adaptées.**
Passage en revue collectif des différentes formules de politesse et des circonstances dans lesquelles leur emploi est approprié.
Exercice sur les erreurs à éviter.
- **Mettre les formes quand c'est nécessaire.**
Quelques astuces pour annoncer une nouvelle désagréable tout en restant courtois, énoncer un refus tout en ouvrant des perspectives.
Exercice sur un courrier « sec », à « arrondir ».
- **Déjouer les pièges de la langue française.**
Fautes d'accord, impropriétés, erreurs courantes, règles de ponctuation.
Exercices « chercher l'erreur » sur un florilège de phrases incorrectes.
- **Exercice récapitulatif.**
Sur un courrier, repérer tous les types d'erreurs et proposer différentes possibilités de réécriture.
- **Bilan et évaluation de la session.**