

# Mails et courriers : répondre efficacement aux clients

## Vous souhaitez gagner en efficacité dans vos réponses écrites aux clients

- 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 dire non tout en mettant les formes.

## alors participez à cette formation !

**Public cible :** assistantes, attachées de clientèle

**Pré-requis :** les participants apportent à la formation des courriers et mails en projet ou récemment rédigés.

### 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'Usinor durant quatre ans, elle connaît les enjeux de la communication écrite dans l'entreprise. Elle utilise les techniques journalistiques pour faire en sorte que les écrits laissent la trace voulue dans les esprits de leurs destinataires, même après une lecture rapide.

## Premier jour

Cette première journée est consacrée à la structuration et au ciblage de l'écrit.

### Matinée (9 h – 12 h 45)

- **Accueil et validation** des objectifs de la formation.
- **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, spécificités, règles propres au courrier et au mail.  
-> Etre capable de choisir le vecteur adapté à la demande.

### Déjeuner

### Après-midi (14 h – 17 h 30)

- **Structurer un courrier, hiérarchiser les idées**  
-> S'entraîner à annoncer le message essentiel (celui dont a besoin le client) d'abord et à développer ensuite.  
*Exercice de réorganisation de courriers et mails mal structurés.*
- **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.*
- **Bilan de la journée et préparation du lendemain.**

## Deuxième jour

Cette seconde journée est consacrée à la rédaction : clarté, simplicité, formes.

### Matinée (9 h – 12 h 45)

- **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, en partie extraites des écrits des participants.*
- **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 ».*

### Déjeuner

### Après-midi (14 h 30 – 17 h)

- **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 des réécritures possibles.

**Bilan et évaluation de la formation.**