
Programme de Formation

Écrit sensible : structurer des réponses efficaces en relation client

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels intervenant dans la relation client et amenés à rédiger des écrits professionnels (courriers, e-mails ou messages digitaux), notamment en situation sensible ou de réclamation.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux spécifiques de la communication écrite en situation sensible.
- Analyser les messages clients afin d'identifier les attentes explicites, implicites et émotionnelles.
- Structurer des réponses écrites claires, personnalisées et professionnellement assertives.



Description

Matin

Comprendre les situations difficiles à l'écrit

Identifier les spécificités de la gestion des situations sensibles par écrit.

Distinguer les différents niveaux d'insatisfaction client.

Comprendre les risques d'escalade liés à une réponse écrite inadaptée.

Utiliser l'écrit comme levier d'apaisement et de clarification.

Après-midi

Rédiger des réponses efficaces et personnalisées

Prendre en compte les dimensions relationnelles et opérationnelles de la demande client.

Analyser un message client pour repérer demandes, attentes et charge émotionnelle.

Structurer une réponse adaptée selon la situation rencontrée.

Savoir dire non et annoncer une décision défavorable avec assertivité.

Formuler une demande délicate à l'écrit à l'aide d'une méthode structurée.

Rédiger une réponse à une réclamation de manière professionnelle.

Adapter le style et la forme des écrits professionnels

Adapter sa rédaction aux différents canaux de communication (courrier, e-mail, messagerie instantanée).

Simplifier le style pour améliorer la compréhension et l'impact du message.

Mettre en place un protocole de relecture pour sécuriser ses écrits.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.