

Optimiser ses écrits orientés client

INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

L'écrit est une occasion de renforcer la relation client. Cette formation donne les outils méthodologiques pour structurer, rédiger ses courriers, emails, rapports adressés aux clients.

OBJECTIFS :

- ✓ Acquérir les outils méthodologiques pour structurer et rédiger un écrit client
- ✓ Savoir écrire habilement dans une forme « vendeuse »
- ✓ Utiliser à bon escient les différentes formes d'écrits

THÈMES ABORDÉS

Règles de communication écrite et autodiagnostic

Test : Son style d'écriture privilégié (synthétique, détaillé, vendeur...)
 Personnaliser l'approche client en choisissant le bon canal de communication
 Choisir le bon support en fonction du message (courrier, mail ou l'oral)
 Les règles de la relation client à l'écrit (choix du destinataire)

Structurer ses écrits

Les outils méthodologiques pour la conception d'un plan – La méthode IOTA
 Les 4 questions à se poser avant d'écrire
 Bien choisir les messages de fond que l'on fait passer
 Choisir un titre/objet évocateur et vendeur
 La force d'une conclusion qui incite à l'action

Adapter ses écrits en fonction de leurs objectifs

Savoir adapter son style d'écriture selon les circonstances
 Rédiger pour un client

- Savoir formuler sa considération pour le client (formules clés)
- S'exprimer en empathie avec le client
- Ecrire habilement
- Savoir utiliser le bon ton selon l'objectif et le destinataire
- Comment écrire "non" à un client

Saisir les opportunités pour consolider la relation client

Soigner la forme de ses écrits

Quelle forme utiliser pour les courriers, emails, rapports, comptes-rendus
 Les pièges à éviter
 Le choix des mots, le risque des abréviations
 Savoir rendre simple des sujets complexes
 La mise en page
 Mettre en valeur les informations utiles et importantes
 Les formules de politesse

DUREE :
2 jours

FORMULES :
Intra

PRIX :
 Nous consulter

PUBLIC :
 Toute personne
 ayant une relation
 avec les clients

PARTICIPANTS
 Maxi 10 personnes

PEDAGOGIE

Pratique : 80%
Théorie : 20%

Autodiagnostic
 Exercices
 d'entraînement

**Mise en situation
 avec des sujets
 concrets de
 l'entreprise**

Apports
 méthodologiques
 Conseils pratiques

EVALUATION
 Evaluation à chaud