

- **Public cible**
Services commerciaux, services après-vente, direction qualité, assistants de direction générale, toute personne amenée à écrire à des clients ou usagers

- **Prérequis**
Maîtrise de la langue française écrite

- **Objectifs**
 - Savoir décrypter les écrits des clients ou usagers
 - Rédiger des courriers ou mails clairs, concis et bien construits
 - Désamorcer des relations conflictuelles pour éviter l'escalade
 - Regagner la confiance du client dans un contexte de crise

- **Programme**

Demi-journée 1

- Comprendre les attentes du client et repérer les courriers sensibles
Analyse de réclamations réelles
- Le contrat de communication
Analyse de courriers de services clients

Demi-journée 2

- Méthodologie de l'écriture
Mises en situation
- Rédiger de façon claire et professionnelle : le style
Exercices

Demi-journée 3

- La structure
- Formuler des excuses convaincantes et adaptées
Mise en situation
- Le ton juste, équilibre entre empathie et professionnalisme
Analyse de réponses réelles

Demi-journée 4

- Les spécificités des échanges par mail
Comparaison courriers et mails

- Exercice de synthèse : jeu de rôles

- **Moyens et méthodes pédagogiques**

- Alternance de mises en situation pratiques et d'apports théoriques
- Échanges sur situations réelles de travail
- Exercices d'écriture
- Jeux de rôles

- **Suivi et appréciation des résultats**

- Attestation individuelle - Feuille de présence émargée
- Fiche d'appréciation à chaud - Évaluation à froid

Tarif Intra : 2 800 € HT plus frais déplacements – hébergement

Dates : sur demande