


Programme de la formation

Communication écrite : rédigez un courrier adapté à vos interlocuteurs

 Mixte sur site et à distance

 8,5 heures sur 1 jour(s)

 Salarié en poste, Demandeur d'emploi, Indépendant et dirigeant, Agent de la fonction publique ·
De 3 à 12 participants

 À partir de 176 € Net de taxe par participant

Description courte

Répondre à un client n'est pas toujours facile : par mail ou par téléphone, il faut trouver le mot juste, aller à l'essentiel, donner des explications simples, rester diplomate.

Cette formation propose une méthode pour savoir structurer sa réponse, se montrer convaincant. Il va s'agir d'utiliser des techniques de communication pour instaurer une relation de confiance avec son client et le fidéliser.

Profil des participants

Toute personne en contact avec des clients, adhérents... en relation commerciale, sav, centres d'appels.

Prérequis

Aucun

Objectifs

Répondre de manière professionnelle : méthode REAC

Rassurer les clients qu'ils ont été compris

Savoir aller à l'essentiel, éviter les détails inutiles

Structurer votre réponse

Adapter les mots et la tournure de vos expressions

Aptitudes et compétences visées / attestées

Structurer ses réponses écrites

Répondre à la demande du client

Utiliser le bon vocabulaire

Contenu

Programme de la journée en présentiel

Comprendre les attentes du lecteur et le rassurer

Méthode REAC en 4 étapes pour structurer toute réponse

Les fondements d'une réponse de qualité

Les pièges de la communication : les connaître pour les éviter

Les mots pour valoriser un service ou geste commercial, un fait inhabituel

Application sur des courriels apportés par les apprenants

Programme à distance

6 microlearnings de 15 minutes chacun avec des apports théoriques, des exercices, des corrigés, des conseils d'expert et une fiche téléchargeable.

Pédagogie et organisation

Les techniques de communication et la méthode sont immédiatement applicables sur des courriers ou mails apportés par les apprenants.

Un mémo de phrases types est créé au cours de la formation et envoyé à chaque apprenant.

Toute problématique de communication trouve ainsi une solution adaptée au contexte du client et de l'entreprise.

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Test de 10 questions proposé en début et en fin de formation pour calculer la progression des acquis.

Mode de validation

Modalité de validation : comparaison du résultat obtenu en début de formation puis en fin de formation.

Attestation de formation délivrée en fin de formation.

Financements possibles

OPCO, organismes de formation.

Modalités et délai d'accès

Convocation

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation...)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

oui

Intervenant

Karine Souday, Docteure ès lettres, consultante formatrice, rédactrice.

Évaluations

8 inscriptions depuis le 03/10/2022

Taux d'acquisition des compétences :  **100 %** (8 évaluations)