

## Les fondamentaux de l'écrit professionnel orienté client

### Public

Conseillers de Relation Clientèle, Commercial... ou simplement appelé à rédiger des mails en interne ou vers l'extérieur

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures

### Dates et lieu

5-6 septembre 2023 à Niort – **Date limite d'inscription** : 16 août 2023

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

800 € nets de taxes par personne

### Intervenant

Éric FAURE

### Objectifs pédagogiques

Savoir rédiger (rapidement) des écrits clients clairs et valorisant pour le client et l'entreprise

Savoir maîtriser les 3 composantes clés : clarté, diplomatie, empathie

### Méthodes pédagogiques

Expérimenter l'écrit par le jeu

Par la pratique, découvrir la méthode Xprim qui repose à la fois sur le bon sens et des bases scientifiques (réf CNRS)

Adopter une technique qui vous laisse libre tout en vous garantissant un résultat fiable

Bénéficier d'un vrai bilan personnalisé grâce au débrief des appels enregistrés

### Modalités d'évaluation

Passation de l'autodiagnostic Xpression au début et à la fin de la formation

Xpression évalue les paramètres : clarté, empathie, diplomatie, dynamique

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

## Les fondamentaux de l'écrit professionnel orienté client

### Contenu

- ✓ Auto-diagnostic Xpression : se situer sur les 3 critères clés (clarté, empathie, diplomatie)
- ✓ Le plan du mail : j'ai lu, je vous ai compris, j'ai bien noté, j'ai décidé, je vous invite à..., à votre écoute
- ✓ Les principes de lisibilité : les 5 grandes règles de ponctuation et l'ordre des mots dans la phrase
- ✓ La clé de la qualité rédactionnelle : les 50 mots pivots à connaître
- ✓ Appliquer Xpression : expliquer clairement, être pédagogue dans le refus (annoncer une mauvaise nouvelle), « vendre » les décisions favorables
- ✓ Conclure un mail en mode « futur »

### Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques