

## 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 2024 à Paris – [Date limite d'inscription](#) : 19 août 2024

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

840 € nets de taxes

### 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

### 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*
- ✓ 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