

Rédiger des E-mails et des Courriers Orientés Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/rediger-des-e-mails-et-des-courriers-orientes-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**MC263**	**Relation Client**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Cerner les enjeux des écrits dans la relation client
- Choisir entre les différentes supports de la relation écrite
- Acquérir les bonnes pratiques orientées client pour construire un message personnalisé
- Faire preuve d'empathie et de considération à l'écrit
- Eviter les pièges qui nuisent à la relation client

POUR QUI ?

- Conseillers clientèles
- Commerciaux
- Tout collaborateur des services clients, SAV, ADV amenés à traiter les multiples écrits destinés aux clients internes ou externes, BtoB, BtoC.

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux des écrits dans la relation client

- Saisir l’importance des écrits, quelle que soit la situation : certitude, traçabilité, archivage...
- Connaître les différents supports de la relation client (e-mail, lettre, chat...) et leurs spécificités
- Appréhender les objectifs d’un écrit client : informer, confirmer, expliquer, rassurer, convaincre
- Choisir le bon support pour répondre

2 / Personnaliser l'approche client en choisissant le bon canal de communication

- Choisir le bon support en fonction du message
- Avantages et limites de la communication écrite
- Les règles de la relation client à l'écrit

2 / Acquérir la méthodologie de l'écrit pour donner de l’impact à ses écrits

- Analyser et détecter la demande client : quelles sont ses attentes ?
- Analyser et structurer sa pensée
- Préparer et adapter son message
- Travailler le fond et la forme
- Améliorer son style

3 / Produire des écrits attractifs orientés client

- Identifier l'enjeu commercial et l'enjeu relationnel
- Formuler sa considération pour le client

INNOV MAROC

- S'exprimer en empathie avec le client
- Être rassurant et convaincant par écrit

4 / Connaître les spécificités des e-mails orientés client

- Eviter les pièges de la communication immédiate
- Bien choisir son destinataire
- Écrire un objet de mail percutant
- L'essentiel des e-mails efficaces

5 / Saisir les opportunités pour consolider la relation client

- Fidéliser, faire de la vente additionnelle
- Oser écrire "non" à la demande, tout en écrivant "oui" au client
- Applications : répondre à une réclamation, réclamer un règlement...

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

04 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 04 Août 2027	Présentiel - Casablanca
30 Sep. au 01 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC