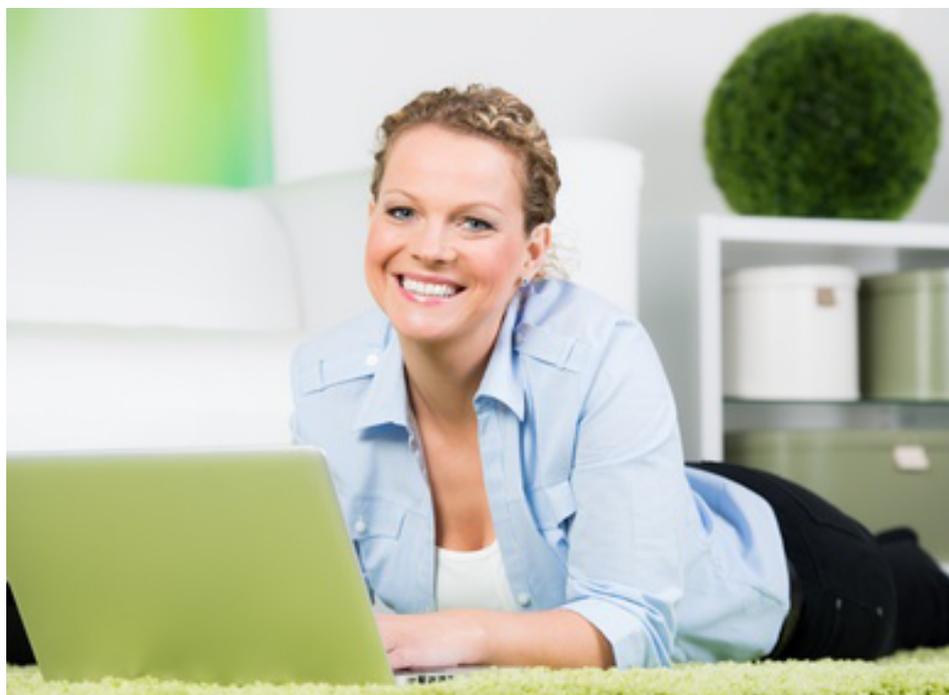

Formations

Rédaction digitale client



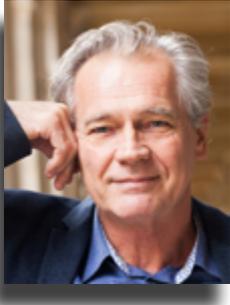
Catalogue 2020



Face-Client - Formations en communication client

4 place de l'Opéra F-75002 Paris

+33 06 07 19 18 42 - patrickjay@face-client.com - www.face-client.com



Former vos collaborateurs à la rédaction digitale client

Votre relation digitale client se joue sur le dernier centimètre !

La relation clientèle de votre entreprise se joue en 2020 via les écrits électroniques : emails, chats, avis sur forums, textos, etc. Dans ce monde des écrits digitaux, la mentalité, les attentes et les exigences des clients ont évolué, ainsi que leurs capacités à faire entendre leurs voix haut et fort.

Ce contexte extrêmement compétitif exige aujourd'hui de vos collaborateurs des compétences rédactionnelles très éloignées des techniques traditionnelles. Et ils sont de plus en plus nombreux à être responsables du lieu où tout se joue : le dernier centimètre digital, celui de la phrase, de la formulation, du mot...

Développer les compétences depuis le choix rédactionnel jusqu'à la sélection du mot impactant

Nos formations répondent à la nécessité de faire monter les compétences opérationnelles de vos collaborateurs sur tout le processus rédactionnel digital. Vos collaborateurs y apprennent toutes les bonnes pratiques dont ils ont besoin face au client digital : depuis le choix de l'information à transmettre, jusqu'à la sélection des mots adéquats, en passant par la prise en compte des besoins psychologiques de vos clients.

Développement et accompagnement

Confiez nous ceux de vos collaborateurs qui ont à rédiger vers vos clients dans la sphère digitale ; nous saurons développer durablement leurs compétences rédactionnelles digitales clients. Et nous saurons les accompagner pour faire évoluer leurs techniques parallèlement aux exigences de vos clients digitaux.

Un catalogue complet pour des besoins opérationnels
Choisissez parmi les formations proposées dans les pages suivantes celle qui convient aux besoins opérationnels de vos collaborateurs. N'hésitez pas à nous consulter pour affiner votre projet, ce sera avec grand plaisir que nous vous informerons et vous accompagnerons dans sa réussite. Avec passion !

Patrick JAY

Consultant Formateur

Responsable pédagogique

Table des formations

Réussir sa correspondance digitale orientée clients - ECRFRA10	... p 4
Mieux rédiger ses écrits d'information, de suivi commercial et de réponse aux demandes des clients - ECRFRA11a	... p 4
Mieux rédiger ses écrits de suivi technique et de réponse aux demandes et réclamations clients - ECRFRA11b	... p 5
Savoir communiquer en support clientèle via email - ECRFRA12	... p 5
Savoir communiquer en support clientèle via chat - ECRFRA13	... p 6
Savoir bien répondre à l'écrit aux emails de réclamations clients - ECRFRA14	... p 6
Savoir bien répondre aux commentaires et avis des clients sur internet - ECRFRA15	... p 7
Savoir bien répondre par écrit aux emails de réclamations clients, et aux commentaires sur les forums internet - ECRFRA16	... p 7

Retrouvez tous les programmes sur www.face-client.com



« Réussir sa correspondance digitale orientée clients »



Une majorité de collaborateurs avoue manquer des repères techniques les plus élémentaires en rédaction digitale orientée client. Or, l'effet de ce manque de compétences rédactionnelles est souvent désastreux, que ce soit par faiblesse de structure logique, de manque de signalisation, de synthèse, de clarté, voire à cause d'une syntaxe confuse. Ces faiblesses provoquent une multiplication des échanges et des tensions qui nuisent à une relation client de qualité.

Bénéfices de la formation

Cette formation offre les techniques de communication écrite et les méthodes rédactionnelles fondamentales pour établir, renforcer et valoriser la relation client lors des échanges écrits digitaux. Les participants acquièrent l'esprit de rédaction orienté client appliqué aux différents formats de correspondance digitale. Pour plus de souplesse de mise en œuvre à l'issue, ils créent leur propre méthode depuis un socle de bonnes pratiques éprouvées.

Objectifs opérationnels

- Savoir rédiger efficacement en correspondance avec la clientèle ;
- Pouvoir mettre en place sa propre méthodologie de rédaction orientée clients ;
- Savoir rédiger en valorisant l'entreprise, ses équipes, ses produits et ses services.

Public concerné

Tout collaborateur chargé de communiquer et correspondre par écrit avec les clients.

Contenu clé

- Connaître les principes directeurs de la communication écrite orientée client
- Utiliser une méthode de rédaction orientée client
- Savoir rédiger un message clair et pertinent
- Influencer la perception du client / lecteur
- Pouvoir justifier et argumenter avec tact auprès du client
- Savoir créer et renforcer la relation client par l'écrit digital
- Savoir valoriser la prestation de l'entreprise

Durée : 2 jours **Type :** intra **Référence fiche :** ECRFRA10

« Mieux rédiger ses écrits digitaux d'information, de suivi commercial et de réponse aux demandes et réclamations clients »



Beaucoup de collaborateurs chargé des échanges digitaux au cours des suivis commerciaux de dossiers n'ont pas vraiment de repères sur les techniques et les standards relationnels à adopter en cas de tensions. Ils font de leur mieux mais se trouvent régulièrement à cours de méthodes et techniques dès qu'une tension apparaît avec le client dans les échanges de suivi commerciaux. Naissent très vite des incompréhensions mutuelles qui provoquent d'importantes pertes de temps et d'énergie, et de qualité en relation client.

Bénéfices de la formation

Cette formation offre les techniques et méthodes rédactionnelles fondamentales de rédaction digitale avec les clients au cours de la relation commerciale. Elles sont centrées sur les règles d'accessibilité des écrits, la lisibilité et la compréhension des informations en contexte commercial. Une attention particulière est portée à l'information pédagogique des process en relation commerciale, et des étapes qui jalonnent la relation client en projets.

Objectifs opérationnels

- Connaître les règles de rédaction pour :
- informer et rassurer un client à l'écrit tout au long de la relation commerciale ;
 - maintenir à l'écrit la relation de confiance avec un client inquiet ;
- Savoir traiter rapidement et efficacement les e-mails de réclamation de clients insatisfaits ;
- Savoir faire référence de manière diplomatique aux parties prenantes et partenaires de la relation commerciale.

Public concerné

Tout collaborateur chargé de rédiger des écrits de suivi commercial pendant la relation commerciale, et de répondre par écrit aux lettres et e-mails de réclamation des clients et partenaires.

Contenu clé

- Connaître les principes directeurs de la communication écrite en relation client
- Utiliser une méthode de rédaction orientée clarté et pédagogie
- Savoir rédiger un message clair, pertinent et synthétique
- Comment influencer positivement la perception du client
- Pouvoir justifier et argumenter avec tact auprès du client insatisfait ou mécontent
- Comment créer et renforcer la relation client malgré les tensions
- Savoir valoriser la prestation l'entreprise

Durée : 2 jours **Type :** intra **Référence fiche :** ECRFRA11a

« Mieux rédiger ses écrits digitaux d'information, de suivi technique et de réponse aux demandes et réclamations clients »



Les techniciens, les chefs de projets et les technico-commerciaux ont chaque jour besoin d'informer et rassurer un client pendant la vente, la réalisation et l'après-vente d'un produit ou projet. Ils doivent être capables de maintenir par écrit la relation de confiance avec un client qui s'impatiente, voire s'inquiète, ainsi que de savoir traiter rapidement et efficacement les emails de réclamation de clients insatisfaits ou mécontents. Et beaucoup souhaitent pouvoir profiter d'une bibliothèque des bonnes pratiques rédactionnelles communes à l'équipe.

Bénéfices de la formation

Cette formation apporte les techniques de pédagogie et de vulgarisation des contraintes techniques à l'écrit, ainsi que les bonnes pratiques écrites en renforcement et valorisation de la relation client lors du suivi technique des projets. La formation débouche sur une méthode de mise en place d'un référencement de bonnes pratiques, d'une bibliothèque commune aux équipes, pour permettre de démultiplier les bénéfices opérationnels de la formation.

Objectifs opérationnels

Connaître les règles de rédaction pour :

- informer et rassurer un client à l'écrit pendant la réalisation d'un projet technique ;
 - maintenir à l'écrit la relation de confiance avec un client qui s'impatiente / s'inquiète ;
- Savoir traiter rapidement et efficacement les e-mails de réclamation de clients insatisfaits ou mécontents ;
Savoir faire référence de manière diplomatique, à l'écrit, aux parties prenantes et partenaires du projet.

Public concerné

Tout collaborateur chargé de rédiger des écrits de suivi technique pendant la réalisation de projets, et de répondre par écrit aux lettres et e-mails de réclamation des clients et partenaires.

Contenu clé

- Connaître les principes directeurs de la communication écrite en relation client
- Utiliser une méthode de rédaction pédagogique orientée clarté technique
- Savoir rédiger un message pertinent et synthétique
- Pouvoir justifier techniquement et argumenter avec tact auprès du client insatisfait ou mécontent
- Comment créer et renforcer la relation client malgré les tensions
- Savoir valoriser la prestation l'entreprise

Durée : 2 jours **Type :** intra **Référence fiche :** ECRFRA11b

« Savoir communiquer par email en support clientèle »



Bien communiquer en support client par email requiert à la fois une expertise métier, une connaissance des fondamentaux de la pédagogie et de la relation client, ainsi que des capacités rédactionnelles digitales. Si une de ces composantes vient à manquer, l'effet de maillon faible entre en jeu, et toute la chaîne de support s'écroule. Or, on constate que c'est bien souvent le mix des deux derniers maillons qui s'avère faible : les fondamentaux de la pédagogie et de la relation client en rédaction.

Bénéfices de la formation

Cette formation offre les techniques et les méthodes rédactionnelles pour communiquer efficacement par email en assistance et support client. L'accent est mis sur la capacité à exprimer à l'écrit la bonne compréhension de la demande, le diagnostic approprié, et la formulation d'une proposition pertinente, exprimée pédagogiquement sur les points techniques. De plus, les participants apprennent à pérenniser en parallèle la relation client.

Objectifs opérationnels

- Pouvoir appliquer les techniques de rédaction d'une correspondance efficace avec la clientèle ;
- Mettre en place sa propre méthodologie de rédaction orientée clients ;
- Savoir rédiger en valorisant l'entreprise, ses équipes, ses produits et ses services.

Public concerné

Les conseillers et tout collaborateur chargé de l'assistance et support client par e-mail.

Contenu clé

- Connaître les principes directeurs de la rédaction d'emails en support client
- Savoir rédiger spécifiquement pour l'email de support client
- Utiliser une méthode de rédaction orientée lecture rapide
- Comment rédiger un message clair et pertinent
- Savoir influencer favorablement la perception du client / lecteur
- Comment créer et renforcer la relation client à l'écrit

Durée : 1 jour **Type :** intra **Référence fiche :** ECRFRA12

« **Savoir communiquer en support clientèle via chat** »



Assister les clients tout en offrant une qualité de relation commerciale irréprochable est un exercice difficile, très technique. Le fait que le chat est un media hybride qui emprunte à l'écrit et à la conversation verbale, qu'il est à la fois synchrone et asynchrone, demande un savoir-faire qui ne s'invente pas. De l'instantanéité et de l'informalité des échanges sont nés des codes, qui exigent de bien ajuster les repères relationnels pour qu'ils restent professionnels et orientés relation clients ; ce que les collaborateurs doivent acquérir par une étude dédiée.

Bénéfices de la formation

Cette formation offre les techniques et les méthodes de communication écrite efficace par chat en assistance et support client. L'accent est mis sur la capacité à exprimer rapidement, en communication synchrone la bonne compréhension de la demande, le diagnostic approprié, et la formulation d'une proposition pertinente et des moyens mis en œuvre. Au-delà des points techniques, les participants apprennent à utiliser le chat pour pérenniser la relation client.

Objectifs opérationnels

Connaître les règles de rédaction pour :

- informer et rassurer un client à l'écrit lors de la relation commerciale ;
- maintenir à l'écrit la relation de confiance avec un client qui s'inquiète ;

Savoir traiter rapidement et efficacement les e-mails de réclamation de clients insatisfaits ;

Savoir faire référence de manière diplomatique aux parties prenantes et partenaires de la relation commerciale.

Public concerné

Les conseillers et tout collaborateur chargé de l'assistance et support client par chat.

Contenu clé

- Connaître les principes directeurs de la rédaction chat en support client
- Comment articuler le chat par les techniques de rédaction structurelle
- Savoir écrire en mode résolution de problème
- Comment influencer favorablement la perception du client / lecteur
- Savoir créer et renforcer la relation client en chat

Durée : 1 jour **Type :** intra **Référence fiche :** ECRFRA13

« **Savoir répondre aux emails et courriers de réclamations clients** »



Les écrits de réclamations clients sont des indicateurs explicites du potentiel de fidélisation de l'entreprise. Y répondre correctement permet à la fois de garder un lien fort avec les clients existants, de les fidéliser, et en même temps d'exploiter ces informations pour améliorer les produits et services offerts. Cependant, encore trop peu de collaborateurs ont les capacités rédactionnelles pour bien y répondre; le dialogue avec le client est alors sous exploité.

Bénéfices de la formation

Cette formation développe toutes les techniques de rédaction spécifiques aux réclamations clients, par emails et courriers. Elle fournit les repères et outils rédactionnels nécessaires à la prise en compte des demandes, à leur résolution, et au renforcement de la relation client. Elle donne une méthode systématique, complète et simple à mettre en œuvre pour pouvoir traiter les réclamations efficacement et rapidement.

Objectifs opérationnels

- Acquérir les techniques de rédaction en relation client ;
- Savoir répondre spécifiquement aux réclamations écrites ;
- Savoir valoriser en relation client écrite, l'entreprise, ses produits et ses services.

Public concerné

Tout collaborateur qui doit répondre aux réclamations clients, par courrier ou email, et produire des messages écrits qui prennent en compte, rassurent, éduquent, valorisent et fidélisent le client.

Contenu clé

- Fondamentaux de la communication écrite par email et courrier
- Les règles des réponses aux réclamations clients
- Choisir et hiérarchiser les informations selon 4 niveaux d'utilité
- Renforcer la structure de son écrit
- Utiliser les connecteurs logiques pour renforcer l'argumentation
- Distinguer faits, opinions et sentiments
- Relancer pour faire avancer et vivre le dialogue
- Savoir prendre en compte l'insatisfaction du client
- Valoriser et rassurer le lecteur tout au long de l'écrit

Durée : 2 jours **Type :** intra **Référence fiche :** ECRFRA14

« **Savoir bien répondre aux commentaires et avis des clients sur internet** »



Les commentaires et avis des clients sur internet sont une source incomparable d'informations sur la perception des produits et services; et en même temps un levier à double tranchant sur la qualité de cette perception par le public. S'il est impossible de contrôler cette conversation internet, on peut cependant y participer pour faire entendre la voix de l'entreprise. Encore faut-il en connaître les codes rédactionnels spécifiques.

Bénéfices de la formation

Cette formation développe toutes les techniques de rédaction de réponses aux commentaires et avis des clients internautes. Elle fournit les repères et outils rédactionnels nécessaires à l'accompagnement de la conversation web, et au renforcement de la relation client. Elle apporte une méthode complète, systématique et simple à mettre en oeuvre, pour rédiger les réponses aux commentaires et avis efficacement et rapidement.

Objectifs opérationnels

Connaître les règles de rédaction pour :

- informer et rassurer un client à l'écrit lors de la relation commerciale ;
 - maintenir à l'écrit la relation de confiance avec un client qui s'inquiète ;
- Savoir traiter rapidement et efficacement les e-mails de réclamation de clients insatisfaits ;
Savoir faire référence de manière diplomatique aux parties prenantes et partenaires de la relation commerciale.

Public concerné

Tout collaborateur qui doit rédiger pour le public internaute de l'entreprise, défendre et promouvoir l'image de l'entreprise sur le web en général.

Contenu clé

Connaître les règles cardinales des réponses aux commentaires et avis des clients sur internet
Entreprise : compromis entre juridique et communication.
Les réseaux sociaux et le dialogue clients / communauté
Les codes de la conversation internet

Accepter l'expression du point de vue d'internaute
Prise de pouvoir d'influence / nuisance
Le rôle et les points de vue de la communauté
Exprimer le point de vue de l'entreprise
Emotions vs raison: bien doser les ingrédients

Durée : 1 jour

Type : intra **Référence fiche :** ECRFRA15

« **Savoir bien répondre par écrit aux emails de réclamations clients, et aux commentaires sur les forums internet** »



Les réclamations des clients, comme leurs avis sur internet, sont une source précieuse d'informations sur la perception des produits et services ; ils sont en même temps un levier à double tranchant à cause de leur expression ouverte vers les internautes. Or, bien y répondre permet à la fois de fidéliser les clients existants et d'exploiter les informations pour améliorer les produits et services offerts. Mais peu de collaborateurs ont les capacités rédactionnelles pour bien répondre aux réclamations et commentaires des clients ; un dialogue trop souvent sous-exploité.

Bénéfices de la formation

Cette formation donne à la fois les techniques de rédaction spécifiques aux réclamations clients par emails et de réponses aux avis des clients internautes. Elle fournit les repères et outils rédactionnels nécessaires à la prise en compte des demandes et des avis exprimés, à leur résolution, pour un renforcement de la relation client. Elle donne une méthode complète et simple à mettre en oeuvre, pour répondre efficacement et rapidement aux réclamations clients ainsi qu'aux commentaires et avis internet.

Objectifs opérationnels

- Acquérir les techniques rédactionnelles de réponses aux réclamations clients écrites ;
- Acquérir les techniques rédactionnelles de réponses aux avis clients internet ;
- Savoir valoriser l'entreprise, ses produits et ses services ;
- Savoir expliquer, motiver et argumenter les choix techniques et commerciaux de l'entreprise ;
- Savoir créer de l'empathie avec les clients et internautes.

Public concerné

Tout collaborateur qui doit répondre aux réclamations clients, par courrier ou email, et répondre aux avis et commentaires de clients internautes sur le web.

Contenu clé

- Distinguer faits, opinions et sentiments
 - Relancer pour faire avancer et vivre le dialogue
 - Savoir prendre en compte l'insatisfaction du client
 - Valoriser et rassurer le lecteur tout au long de l'écrit
 - Développer « l'esprit de résolution »
- Les codes de la conversation internet
- Emotions vs raison: doser les ingrédients
- Identifier les attentes sous-jacentes
- Soigner la relation avec la communauté
- Faits : confirmer, nuancer, ajouter, clarifier

Durée : 2 jours

Type : intra **Référence fiche :** ECRFRA16

Face-Client

Formations

Rédaction digitale client



4 place de l'Opéra
F-75002 Paris
www.face-client.com

patrickjay@face-client.com
+33 (0)6 07 19 18 42

Numéro déclaration formation 11 75 45737 75
Certifié DataDock