



# Rédiger des courriers électroniques professionnels

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Comprendre l'impact d'un écrit professionnel sur la fidélisation client
- ▶ Distinguer une réclamation d'une demande.
- ▶ Comprendre l'objet d'un e-mail client.
- ▶ Répondre à un e-mail (un mail n'est pas un texto ni une lettre).
- ▶ Identifier les formules de politesse, les pièces attachées, les erreurs à éviter (justification, absence de solution proposée etc.).

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

## MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

### Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

### Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Évaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Évaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

## Formation présentielle

Durée : 7 heures

### PUBLIC

Conseillers du Service Relation Clients

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

### INTERVENANT

Formateur expert en techniques rédactionnelles

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris  
Sessions intra : selon demande

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr  
03 87 39 57 03

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

### 1. Apports théoriques sur les grands principes de la correspondance par e-mail

### 2. Entraînement sur la base de correspondances clients réelles

- ▶ Les participants viennent à la formation avec des mails client en attente de réponse.