OREC – Optimiser les réponses écrites aux réclamations des clients

Code produit : OREC
Niveau : Perfectionnement
Modalité : Présentiel
Durée (en heure) : 14.0

Tarif : 0
Eligible DDA : oui
Public : tous les collaborateurs d'entreprises
Prérequis :

aucun

Objectif

- fiabiliser et professionnaliser la lecture des courriers clients
- consolider les compétences rédactionnelles
- mettre le client au cœur du dispositif épistolaire
- accroître la lisibilité des réponses aux réclamations
- dynamiser et actualiser les habitudes rédactionnelles afin d'accroître la qualité des écrits
- harmoniser les stratégies d'information, d'explication et de traitement des réclamations afin de mieux s'inscrire dans la culture d'entreprise

Programme de la formation

1-Renforcer la lisibilité des écrits

- Affiner la lecture des réclamations et hiérarchiser les éléments de réponse à apporter
- Ajuster les messages aux conditions de lecture
  - Découverte du dispositif des 4 C
- Proposer des écrits construits s'appuyant sur des articulations logiques
- Faciliter la compréhension en adoptant une formulation claire et des phrases concises
- Créer l'adhésion en renforçant la cohérence argumentaire des messages
- S'initier aux règles de lisibilité

2-Développer une culture commune de l'écrit

- Se doter de règles communes de réponse aux réclamations afin d'harmoniser la communication
- Constituer des écrits de référence autour des demandes les plus courantes afin d'accroître leur

vitesse d’exécution
- Identifier le caractère propre de la communication mise en œuvre au sein du service afin de s’inscrire dans une culture d’entreprise

3-Consolider l’impact commercial de la communication écrite

- Imposer une image de compétence à travers les réponses afin de gagner en crédibilité
- Créer une qualité de service écrit afin de fidéliser les clients
- Renforcer la convivialité des écrits afin de se démarquer de la concurrence
- Gagner en réactivité dans le dispositif de réponse au client

Moyens d’évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d’exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l’issue du stage
- Questionnaire d’évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices pratiques
- Ateliers ciblés sur l'examen des documents apportés par les participants

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.