

Contact & Inscriptions

Tél. : 01 42 29 57 50

inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique

François Martinelli

fmartinelli@habitat-social.com

PUBLIC

Tout Public

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exercices pratiques : Utilisation d'extraits oraux/audio pour des exercices de prise de notes, suivis de débriefings pour discuter des méthodes et des résultats.

Études de cas : Analyse de différents types de comptes-rendus pour comprendre leur structure et leur usages
Travail en groupe : Mise en commun des travaux pour favoriser l'échange d'idées et la remédiation collective.

Feedback constructif : Encourager les participants à donner et recevoir des retours pour améliorer leurs compétences.

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation.

Écrits professionnels : structurer et adapter ses messages clients

Cette formation vise à améliorer la qualité des écrits professionnels destinés aux clients et partenaires, dans un contexte où la communication écrite est cruciale pour la satisfaction client et l'efficacité opérationnelle. Les enjeux incluent la maîtrise des règles de communication, l'adaptation des écrits aux besoins des interlocuteurs, et l'optimisation des processus de rédaction pour gagner en clarté et en précision.

Durée
14 heures

Mode d'organisation :
Mixte

SATISFACTION 69%

Taux de satisfaction des participants de ce module sur les 24 derniers mois

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux des écrits professionnels
- Maîtriser la structure et l'argumentation des écrits
- Améliorer la satisfaction client par l'écrit
- Gérer les réclamations et optimiser la présentation écrite

E-start : *Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.*

E-Coach : *Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace extranet participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources (supports...) et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.*

Programme de la formation

Comprendre les enjeux et objectifs des écrits professionnels

Enjeux et objectifs :

- Identifier les destinataires des écrits professionnels et définir un échange écrit de qualité.
- Échange d'expériences et de pratiques avec les participants.

Maîtriser la logique des écrits professionnels et les 10 règles d'une bonne communication.

Interlocuteurs et vision Client :

- Comprendre les besoins et attentes des différents interlocuteurs.
- Définir la « vision client ».

Écrits professionnels et Relation Client :

- Utiliser le document adapté à la situation : email, lettre, note, compte-rendu, synthèse, note d'analyse.
- Explorer les pratiques d'écriture numérique : SMS, Tchat, réseaux sociaux.
- Création d'un document récapitulatif à partir d'exemples.

Études de cas et jeux de rôle :

- Communiquer efficacement, prendre en compte son interlocuteur, et envisager une stratégie de communication.

Construire un document écrit cohérent

Structure et objectifs de rédaction :

- Définir les idées générales et sélectionner les informations utiles.
- Objectifs : efficacité, fiabilité, précision, et simplicité.
- Organiser ses écrits : introduction, développement, conclusion.

- Explorer différents types de plans.

Argumentation et réponses négatives :

- Savoir argumenter et répondre négativement de façon efficace et courtoise.
- Structurer son texte avec des mots de liaison et des connecteurs logiques.

Exercices d'application :

- Courts exercices pour appliquer les concepts appris.

Améliorer la satisfaction client

Études de cas et jeux de rôle :

- Personnaliser les écrits, choisir un vocabulaire positif, et éviter le jargon.
- Utiliser des tournures de phrases interrogatives et interronégatives.
- Bon usage de la ponctuation.

Gérer les réclamations et améliorer la présentation écrite

Répondre aux réclamations :

- Adoucir son propos avec des outils de syntaxe et de sémantique.
- Exprimer des actions concrètes, soumises à condition, ou incertaines.
- Traduire une relation de confiance avec le client.

Présentation écrite :

- Utiliser des chartes graphiques et des mentions utiles.
- Effectuer une relecture efficace sur le fond et la forme.

A noter

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Nos prochaines sessions

03/05/2027 au 04/05/2027

MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif HT : 1.320€ (TVA 20%)

Tarif spécial inscription 1 mois avant :

-10%

sont inclus : les supports pédagogiques (en présentiel : les petits déjeuners, les repas et pauses café)

ACCESSIBILITÉS

Pour toute demande liée à une situation de handicap, ou toute question liée à l'accessibilité de nos formations, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou cboukris@habitat-social.com