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.

Programme édité le 09/11/2026

Contact & Inscriptions
Tél. : 01 42 29 57 50
inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique
François Martinelli
fmartinelli@habitat-social.com

Durée	Mode d'organisation :
14 heures	Mixte

SATISFACTION MOYENNE
69 %
Moyenne des notes attribuées au module par les participants, exprimée sur 100, sur les 12 derniers mois glissants. Source : Dendreo.

PUBLIC
Tout Public

PRÉREQUIS
aucun

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.
Un support pédagogique sera remis à chaque participant.
Support de formation accessible sur votre extranet participant.

SATISFACTION ET EVALUATION
- Évaluation des acquis en lien avec les objectifs pédagogiques.

Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne

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 :

compréhension des stagiaires. Des QUIZZ d'évaluation seront organisés également en cours et fin de stage.

- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences tout au long de la formation.

- 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.

Reconnaissance de la formation

Formation professionnelle continue non certifiante. Une attestation individuelle de formation ou un certificat de réalisation est remis à l'issue de la formation.

Modalités et délais d'accès

Inscription en ligne sur www.habitat-social.com ou par bulletin adressé à inscription@habitat-social.com. Accès à la session choisie sous réserve des places disponibles. Accusé de réception sous 48 heures ouvrées. En INTRA, les dates sont convenues avec le client.

Financement

Financement par l'employeur ou le client. Une prise en charge peut être sollicitée auprès d'un OPCO ou d'un autre financeur, selon ses critères et après son accord. Cette formation n'est pas proposée au titre du CPF. Conditions de règlement et de prise en charge : CGV disponibles sur www.habitat-social.com.

Positionnement

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

Calendrier des sessions

Dates et disponibilités : www.habitat-social.com ou 01 42 29 57 50.

03/05/2027 au 04/05/2027
09/12/2027 au 10/12/2027

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