



SAVOIR REDIGER EN ANGLAIS DES ECRITS DE SUIVI TECHNIQUE ET DEMANDES D'INFORMATION DE CLIENTS INTERNATIONAUX

Référence CLIINT05

Fiche de formation

BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les techniciens, chefs de projets et technico-commerciaux ont besoin d'informer et rassurer un client international pendant la vente, la réalisation et l'après-vente d'un produit ou projet. Ils doivent maintenir à l'écrit en anglais la relation de confiance avec un client impatient, inquiet. Ils doivent savoir traiter rapidement et efficacement les emails de réclamation de clients insatisfaits.

MANQUES ACTUELS

Les techniciens et chefs de projets manquent de repères rédactionnels en anglais pour structurer leurs écrits clients internationaux, ainsi que de méthodes répliquables pour gagner en efficacité, temps et énergie.

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation offre les techniques et méthodes rédactionnelles en anglais nécessaires au renforcement et à la valorisation de la relation client en suivi technique de projets. Les participants acquièrent les repères en rédaction professionnelle internationale, ainsi que les techniques spécifiques au suivi technique et à la relation client internationale.

Ils créent une bibliothèque d'éléments de langage en anglais et de bonnes pratiques rédactionnelles internationales communes à l'équipe.



A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Acquérir les techniques de rédaction internationale en relation client en anglais professionnel ;
- Savoir créer et préserver la relation client à l'écrit en anglais au niveau juste en respectant les codes interculturels ;
- Savoir expliquer, motiver et argumenter les choix techniques et commerciaux de l'entreprise en anglais ;
- Savoir répondre à l'écrit aux expressions de frictions en premier niveau, diffuser des malentendus, des désaccords et tensions.
- Savoir valoriser l'entreprise, ses produits et ses services, et créer de l'empathie avec les clients internationaux.

Public concerné

- Tout collaborateur qui doit rédiger des écrits de suivi technique en anglais en réalisation et après-vente d'un projet international, et répondre par écrit en anglais aux e-mails de réclamation des clients et partenaires.

Prérequis

- Aucun pré-requis nécessaire.

Durée

- Deux jours (14h).

Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques magistraux, démonstrations et découvertes ;
- Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires.
- Etudes de cas concrets et réécriture d'emails par binômes / groupe ;
- Mises en application sur les documents entrants et sortants de l'entreprise (information, réclamations, et réponses) ;

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : tests de rédaction et quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert ;
- 8 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

Aide-mémoire

- PowerPoint utilisé pendant la formation.



Les participants reçoivent un exemplaire des 2 ouvrages de Patrick JAY « Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces ! » et « Boostez votre chiffre d'affaires en répondant efficacement aux réclamations clients ».

CONTENU

EXEMPLE D'APPLICATION

Alain et Désiré suivent les dossiers techniques clients lors des installations des systèmes vendus par l'entreprise à des clients internationaux. Ils reçoivent quotidiennement des courriels en anglais de demandes de précisions techniques souvent accompagnées de réclamations, voire de plaintes. Excellents techniciens, ils avouent cependant avoir du mal à rédiger des emails en anglais qui allient technique et relation client – ils n'y ont jamais été formés.

Pour leur donner les outils dont ils ont besoin, leur manager les fait se former à la rédaction d'emails en anglais en suivi technique client international.

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-lecteur.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
15/17 rue Scribe F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

PRESENTER AU CLIENT DES REPERES INTERCULTURELS DE COOPERATION ET COMPETENCE (CONFIANCE) A L'ECRIT

- Exprimer au client la qualité de la relation sur les quatre critères clés : volonté de coopération et niveaux de compétence, niveau de pouvoir dans votre organisation et bienveillance vis-à-vis du client en tant qu'individu ;
- Savoir envoyer vers le client des signaux écrits de rassurance sur ces quatre critères (éléments de langage en anglais, style, niveaux de langage, rituels culturels, précautions scripturales, etc.) ;
- Les leviers culturels respectifs de satisfaction et d'insatisfaction (irritants) à l'écrit et comment les actionner / désamorcer ;
- Gestion de l'impact à l'écrit des clichés, stéréotypes et préjugés de la culture française en relation client international.

STRUCTURER SON EMAIL EN ANGLAIS

- Rédiger l'objet de l'email : thème, angle et action du message ;
- Faire ressortir les 4 niveaux d'utilité ; hiérarchiser avec pertinence ;
- Faire le tri entre les informations essentielles et périphériques ;
- Choisir le plan le plus adapté pour concentrer l'information ;
- Utiliser efficacement les connecteurs logiques ;
- Profiter de la ponctuation pour enrichir son argumentation ;
- Verrouiller la compréhension et la mémorisation du message.

CREER UNE RELATION DE QUALITE DANS L'ECHANGE D'EMAIL

- Formules de contact et de politesse à utiliser en anglais ;
- Utilisation des prénoms ou pas, des titres, écriture inclusive, précaution sur les genres, etc.
- Comment reconnaître une erreur, présenter des excuses, proposer une compensation, inviter, convoquer, demander, préciser, etc.

COMPREHENSION DES MECANISMES, CAUSES ET FACTEURS FAVORISANTS DES COMPORTEMENTS CLIENTS DIFFICILES

- Mécanismes et causes interculturelles des comportements difficiles : externes / internes au client
- Anticiper les facteurs favorisant les tensions :
 - o Culturels : éviter la perte de face, protéger sa responsabilité vis-à-vis de son organisation
 - o Genres : les croyances et préjugés vis-à-vis des sexes
 - o Confessionnels : les piliers structurels (famille, vie, société)
 - o Générationnels : les valeurs et aspirations de réalisations
- Les mécanismes de défense : les stéréotypes et préjugés, les biais de prédiction autoconfirmée, le « nous contre eux » et le bouc émissaire.

REDIGER AVEC FLUIDITE SUR LES SUJETS COURANTS

- Phrases types et collocations anglaises récurrentes ;
- Éléments de langage en anglais pour : prendre contact, briser la glace, accueillir, informer, créer la relation, expliquer, proposer, rectifier, insister, démontrer, prendre congé, rappeler, orienter, analyser, approche commerciale, suivi technique, up et cross-sell, prise de commande, découverte de besoins, confirmations, résolution de problème, diffusion de tension, réponse à une plainte / réclamation, etc.
- Éléments de langage en anglais pour gérer les situations tendues : s'intéresser, mettre à l'aise, donner de l'importance, faire répéter, être d'accord, comprendre, partager, questionner en douceur, reformuler, résumer, etc.

EMAILS A L'INTERNATIONAL : REDIGER SOBREMMENT ET CLAIREMENT

- Principes de rédaction pour être clair, précis et concis en anglais ;
- Appliquer les critères de la lisibilité ;
- Ambiguïtés et contresens : principaux pièges à éviter ;
- Guide d'usage raisonné des abréviations en anglais à l'international ;
- Concision : privilégier la richesse d'info à l'accumulation de mots ;
- Simplifier son écrit : faire des phrases simples et courtes ;
- Utiliser un vocabulaire précis, simple, avec des exemples concrets ;
- Ne pas polluer l'écrit : distinguer faits, opinions et sentiments.