Janvier 2025

Cas d'application

Rédiger des emails de suivi technique et réponse aux demandes et réclamations clients externes ECRFRA19

Formations en rédaction professionnelle Face-Lecteur

Une assistance client mal menée à l'écrit

Un partenariat au bord de la rupture !

Une entreprise de services reçoit une réclamation d'un client mécontent de la qualité de l'assistance reçue pour un projet récent.

La réponse initiale à la réclamation était perçue par le client comme trop technique et distante, manquant d'empathie. Cette perception négative a intensifié la frustration du client. Le client et ses équipes se sentent négligés et leurs enjeux sous-estimés.

Effectivement, l'équipe chargée du suivi technique a tendance à se concentrer uniquement sur les aspects techniques, négligeant l'importance des signaux de coopération et d'empathie.

La relation avec ce client est sérieusement compromise, risquant de nuire à la collaboration future sur d'autres projets. La confiance en la capacité de l'équipe à l'accompagner dans son développement est érodée.

Il est crucial de résoudre le problème rapidement et de manière satisfaisante pour restaurer la confiance et préserver un contrat clé pour l'entreprise prestataire.

L'équipe technique suit alors en urgence cette formation pour apprendre à exprimer la compétence, la disponibilité et l'empathie dans leurs emails.

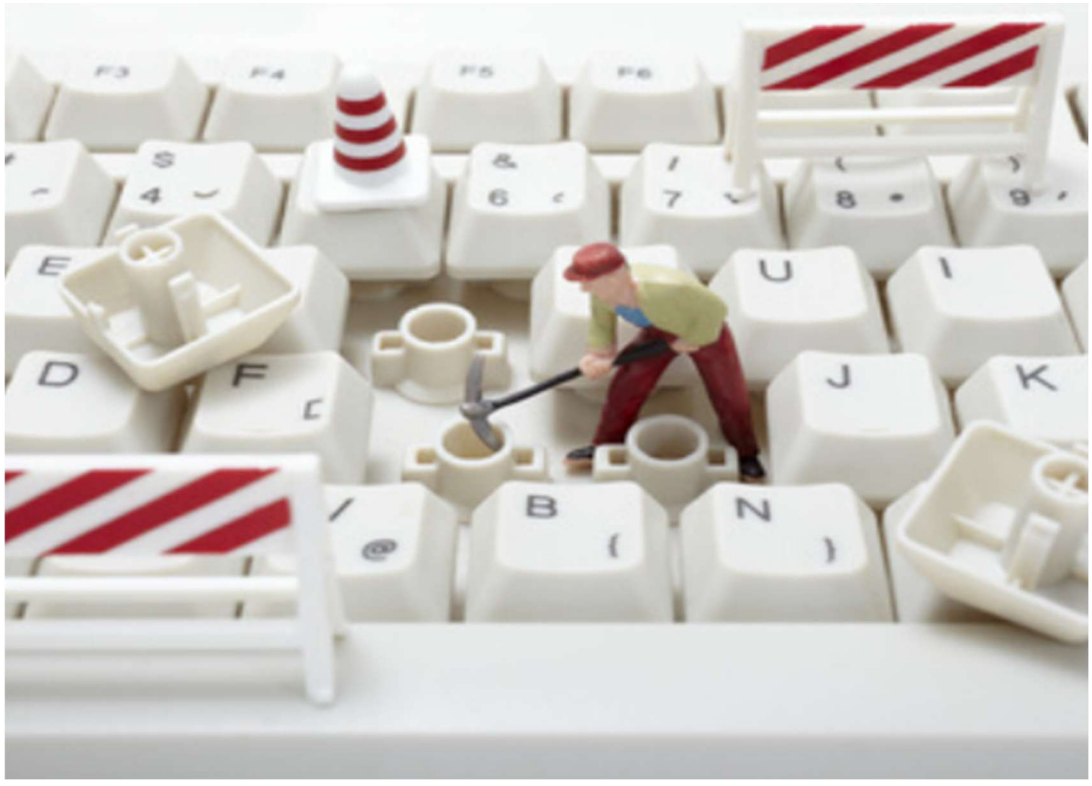
En application des principes nouvellement acquis, l'équipe adopte une nouvelle approche de communication en intégrant des signaux de compétence et de disponibilité dans leurs échanges écrits.

Ils sont aussi plus pro-actifs dans leur écoute sur les préoccupations opérationnelles du client. Ils adoptent un modèle de communication qui inclut des mises à jour régulières et des explications détaillées des actions en cours.

Le client se sent écouté et compris, ce qui rétablit une relation de confiance.

Intégrez des formations en rédaction professionnelle dans les plans de développement des équipes pour améliorer la qualité des réponses aux réclamations et renforcer les relations clients.

Retrouvez le programme de la formation en flashant ce QR Code !



La relation de confiance client se bâtit et s'entretient à l'écrit en rassurant en permanence sur la compétence à apporter des solutions et alternatives, et sur la disponibilité de l'équipe support durant toute cette résolution.

Les emails envoyés par l'équipe de déploiement sont jugés impersonnels et uniquement techniques

Déploiement en danger : comment des échanges écrits de mauvaise qualité en menacent la réussite – et comment une formation le remet sur les rails

Lors d'un projet de déploiement d'un nouveau système ERP pour un client externe, des tensions surgissent en raison de retards et de problèmes techniques.

Le client externe ressent une forte frustration due aux interruptions de service et à la complexité du nouveau système.

La communication par emails en place ne parvient pas à rassurer le client ni à montrer une véritable compréhension de ses préoccupations. Les emails envoyés par l'équipe de déploiement sont jugés impersonnels et uniquement techniques.

Un client qui perd confiance

Le client commence à perdre confiance dans le projet et dans les compétences de l'équipe de déploiement, ce qui menace la réussite du déploiement et la relation commerciale.

Il est essentiel et urgent de réduire au plus vite les tensions pour restaurer la confiance du client et assurer l'adhésion au nouveau système et permettre la réussite du projet.

Le bout du tunnel ?

L'équipe de déploiement suit cette formation en rédaction pour apprendre à envoyer des signaux d'empathie, de compétence, et de disponibilité.

L'équipe adopte une nouvelle approche de communication en intégrant des signaux de compétence et de disponibilité dans leurs réponses. Ils envoient des mises à jour régulières et personnalisées pour informer le client de l'avancement et des solutions mises en œuvre. En parallèle, leur communication écrite s'attache à reconnaître les ressentis émotionnels et les préoccupations du client.

La confiance est rétablie

Le client recevant des communications expertes plus humaines et rassurantes, voit sa frustration réduite et augmente sa confiance dans le projet. La transparence et l'engagement démontrés par l'équipe de déploiement facilitent une adoption plus fluide du nouveau système par ses équipes.

Formez vos équipes !

Assurez-vous que toutes les équipes impliquées dans des projets de grande envergure sont formées à la rédaction de suivi techniques pour améliorer la gestion des tensions et renforcer les relations avec vos clients externes.

Nous sommes à votre service !

contact@face-lecteur.com