SAVOIR REDIGER DES EMAILS DE SUIVI TECHNIQUE ET DE REPONSES AUX DEMANDES DES CLIENTS INTERNES

Référence ECRFRA18

Programme de formation

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels
- Savoir rédiger pour informer et rassurer un client interne pendant la réalisation d'un projet technique ;
- Savoir rédiger pour maintenir la relation de confiance avec un client interne qui s'impatiente / s'inquiète.

Public concerné
- Tout collaborateur qui doit rédiger des écrits de suivi technique pendant la réalisation et l'après-vente d'un projet ;

Prérequis
- Pas de pré-requis.

Durée
- 1 journée (7h).

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 problèmes et contraintes entre stagiaires.
- Etudes de cas concrets des participants et réécriture d'emails par binômes / groupe ;
- Mises en application sur les documents entrants et sortants de l'entreprise (information, réclamations, et réponses) ;
- Réécriture des échanges de courriels fournis par les apprenants ;
- Débriefings interactifs en groupe ;

Positionnement et évaluation des acquis
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation
- Consultant-formateur expert ;
- 6 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

Aide-mémoires

A l'issue, les participants reçoivent :

Un « jogger » A5 plastifié couleur recto-verso en rappel des 2 x 10 techniques clés.

Un exemplaire de l'ouvrage de Patrick

JAY « Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces ! ».

Le PowerPoint utilisé pendant la formation.

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

Actualisation : mars 2025.

Indicateurs de la formation

Taux de satisfaction exprimé = 90,62%
Nombre d'apprenants = 4
Taux de réussite : 100%
Taux de retour des évaluations : 100%

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

CONTENU

BATIR ET PRESERVER LA RELATION DE CONFIANCE

COMPREHENSION DU PROBLEME

- Comment la relation de confiance s'établit et s'entretient via les actions et les attitudes de compétence et de coopération ;
- Pourquoi les tensions apparaissent quand l'interlocuteur estime ne pas recevoir assez de signaux sur ces deux zones ;
- Mécanique émotionnelle du développement des tensions ;
- Conséquences négatives : principe du « bouc émissaire », rejets de la relation interpersonnelle, émergence possible d'un conflit, impacts collatéraux (équipe, département, etc.) ;

PRINCIPES, TECHNIQUES ET METHODES

- S'approprier les signaux de compétence et de coopération à envoyer à ses interlocuteurs ;
- Savoir prévenir l'apparition des tensions : trois actions préventives ;
- Comment désamorcer les tensions en développement (utilisation de la communication orale – téléphone – pour rassurer sur sa disponibilité, et utilisation des outils d'empathie tactique ;
- Limiter les conséquences négatives : utiliser les outils d'empathie tactique et de négociation raisonnée.

APPLICATION AUX E-MAILS : CONTENUS CLES A FOURNIR

COMPREHENSION DU PROBLEME

- En cas de stress et tensions, 96% des informations de rassurance sur la coopération sont échangées via le langage du corps (micro-signaux corporels et sonores de volonté de coopération et disponibilité = écoute, compréhension, empathie, etc.) ; en lecture, ces informations clés de rassurance disparaissent ;
- Le destinataire veut certaines catégories d'informations pour pouvoir être rassuré et garder sa relation de confiance.

PRINCIPES, TECHNIQUES ET METHODES

- Signaux explicites à envoyer en rédaction de mails : délai de réponse, réponse de temporisation, niveaux de langage, formules de courtoisie à minima, utilisation du nom ;
- Réduction des irritants externes : délai de réponse et information sur ses propres contraintes et procédures, échanges de mails à répétitions (ping-pong) ;
- Informations de rassurance sur : sa disponibilité pour la prise en compte du problème, le rappel de la compréhension, ses intentions, la procédure en cours, les obstacles et freins rencontrés, les délais de résolution, les modalités d'actions à suivre, etc.

APPLICATION : TECHNIQUES DE REDACTION DE RASSURANCE

COMPREHENSION DU PROBLEME

- Le temps de rédaction et le niveau de style nécessaires doivent être réalistes par rapport aux ressources des rédacteurs ;
- Les méthodes et techniques doivent être maniables et duplicables.

PRINCIPES, TECHNIQUES ET METHODES

- Techniques de rédaction permettant de produire rapidement des messages clairs, précis : méthode de construction de son message, rédaction des phrases, organisation des paragraphes, signalisation par les connecteurs logiques, etc.
- Techniques de rédaction permettant d'introduire la rassurance sur la relation de confiance : prise de contact, message d'introduction, mots rassurants, prise de congé, etc.
-

Actualisation : mars 2025.