



# SAVOIR REDIGER DES ECRITS DE SUIVI TECHNIQUE, DE REPONSE AUX DEMANDES D'INFORMATION ET RECLAMATIONS CLIENTS

Référence ECRFRA17

## Fiche de formation

### BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les techniciens, chefs de projets et technico-commerciaux ont besoin d'informer et rassurer un client pendant la vente, la réalisation et l'après-vente d'un produit ou projet. Ils doivent maintenir à l'écrit 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 pour structurer leurs écrits clients, ainsi que de méthodes répliquables pour gagner en efficacité, temps et énergie.

### APPORTS DE LA FORMATION

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

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

### BENEFICES PARTICIPANTS ++

- ✓ Un état des lieux solide de leur base rédactionnelle ;
- ✓ Un état des lieux de leur appréhension de dynamique de la relation client ;
- ✓ Une capacité à partager les bonnes pratiques rédactionnelles en interne ;
- ✓ Une motivation fortement accrue dans leur pratique rédactionnelle quotidienne.



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

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir rédiger pour informer et rassurer un client pendant la réalisation d'un projet technique ;
- Savoir rédiger pour maintenir la relation de confiance avec un client qui s'impatiente / s'inquiète ;
- Savoir traiter rapidement et efficacement les e-mails de réclamation de clients insatisfaits ou mécontents.

#### Public concerné

- Tout collaborateur qui doit rédiger des écrits de suivi technique pendant la réalisation et l'après-vente d'un projet ;
- Tout collaborateur qui doit répondre par écrit aux courriers et e-mails de réclamation des clients et partenaires.

#### Prérequis

- Être familiarisé avec les principes de relation client ;
- Savoir utiliser un logiciel de traitement de texte ;
- Connaître les spécificités d'un logiciel de messagerie électronique. (auto déclaration préalable + test en entrée de formation).

#### 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) ;
- Réécriture des courriels fournis par les apprenants ;
- Débriefings interactifs en groupe ;

#### 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 ;
- 6 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 ».

## EXEMPLE D'APPLICATION

Alain et Désiré suivent les dossiers techniques clients lors des installations des systèmes vendus par l'entreprise. Ils reçoivent quotidiennement des courriels de demandes de précisions techniques souvent accompagnées de réclamations, voire de plaintes. Excellents techniciens, ils avouent cependant avoir du mal à rédiger des emails 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 suivi technique client.

## MODALITES DE SESSIONS

### Inter-entreprises

Ces sessions vous permettent d'inscrire individuellement vos collaborateurs sur cette thématique essentielle (importance opérationnelle).

### Dates et lieux

Merci de nous contacter.

### Intra-entreprises

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

### Modalités logistiques

8 participants maximum par session. Ce nombre restreint permet un travail poussé en jeux de rôle.

### Financement

Formation éligible au FNE-formation renforcé.

### Inscriptions

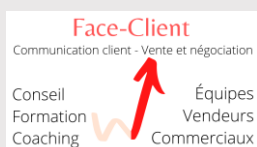
Inscriptions entreprises et individuels par email à [patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)

Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions garanties à la 1<sup>ère</sup> inscription. Interface Zoom.

### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signalons tout besoin d'adaptation.

## CONTACT



## FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications  
4 Place de l'Opéra  
F-75002 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
[www.face-client.com](http://www.face-client.com)

## CONTENU

### Connaitre les principes directeurs de la communication écrite de suivi technique client

- Comment le client perçoit la correspondance de suivi de projet : freins et accroches ;
- Une double contrainte rédactionnelle : le rédacteur et le client ;
- Les attentes et demandes du client à l'écrit : panorama ;
- Rédaction : créer un compromis entre les attentes du rédacteur et celles du client ;
- La réalité des stratégies de lecture du client ;
- Créer des circuits de lecture pour le client ;
- Créer un environnement rédactionnel favorable à la lecture du client.

### Utiliser une méthode de rédaction orientée clarté et pédagogie en écrit technique

- Se mettre à la place du lecteur : grille d'analyse des besoins d'information en suivi de projet ;
- Répondre aux préoccupations du client : utiliser la proximité ;
- Comment rédiger un objet pertinent, explicite et concis ;
- Permettre au client de lire : critères de clarté, pertinence et ciblage ;
- Expliquer et informer avec pédagogie les points techniques au client ; Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes : principes de vulgarisation.

### Savoir rédiger un message technique clair et pertinent

- Règles d'accessibilité, lisibilité et compréhension des écrits ;
- Segmenter et signaler à travers l'écrit d'information ;
- Donner en permanence des repères sur les correspondances successives ;
- Emmener le lecteur au fil des arguments présentés : choisir un plan approprié ;
- Savoir être concis par la précision du vocabulaire ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible ;
- Savoir créer des points d'entrée visuels : paragraphes et interlignes.

### Comment influencer la perception du client / lecteur

- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour influencer la perception du lecteur ;
- Argumenter par une progression logique : utiliser coordinateurs logiques et interlignes ;
- Savoir amener sa proposition avec tact, mais clairement ;
- Incitation à l'action : être explicite sur ce qui est attendu du lecteur ;
- Utiliser un vocabulaire et des expressions à haute influence.

### Savoir justifier et argumenter les choix techniques avec tact

- Savoir rassurer le client : une méthode systématique ;
- Comment bien expliquer en se mettant au niveau de la connaissance technique du client ;
- Ajuster la valorisation de ses arguments techniques en fonction de la perception psychologique du client ;
- Savoir distinguer faits, opinions et ressenti dans l'argumentation ;
- Compléter, préciser, nuancer l'information sans paraître paternaliste ;
- Comment prendre en compte l'insatisfaction du client ;
- Désamorcer en reconnaissant une erreur ; présenter des excuses ;
- Comment rectifier, invalider une information avec diplomatie ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande additionnelle.

### Savoir créer et renforcer la relation client à l'écrit

- Savoir équilibrer la relation et la production ;
- Faire preuve d'empathie tout en argumentant ;
- Personnaliser la correspondance pour fidéliser le client ;
- Repères de courtoisie envers le client ;
- Adopter un niveau de langage pertinent.

### Comment valoriser la prestation technique de l'entreprise

- Valoriser l'image de l'entreprise via une correspondance cohérente ;
- Organiser l'écrit de suivi pour créer une impression favorable ;
- Valoriser régulièrement la valeur ajoutée de l'entreprise.