



BESOINS DES COLLABORATEURS ET DE L'ENTREPRISE

Rédiger en anglais entraîne souvent chez les professionnels français une forte pression psychologique – devoir « bien faire » !

Et ce stress de performance diminue énormément leurs capacités rédactionnelles en anglais. Ils ressentent alors une grande difficulté à exprimer leurs idées et messages avec justesse, précision, subtilité, exactitude, de manière structurée, à exprimer une vraie qualité relationnelle, etc.

Ces obstacles rédactionnels provoquent à la fois du stress chez le collaborateur et de la frustration chez leur clientèle qui a du mal à percevoir l'information pertinente.

Au final, cet inconfort rédactionnel et psychologique altère la relation client et le suivi en relation commerciale.

BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation compacte développe à la fois les techniques de rédaction d'emails clients en anglais et les codes interculturels à respecter en écrit digital.

Elle fournit les repères et outils rédactionnels nécessaires à l'exactitude, la précision, la concision du message, ainsi qu'à la construction de la relation avec le client lecteur.

Elle apporte une méthode complète et simple à mettre en œuvre pour pouvoir gagner en efficacité, temps et stress en rédaction des emails clients en anglais.

INTERNATIONAL : SAVOIR REDIGER DES EMAILS CLIENTS EFFICACES EN ANGLAIS

Référence CLINT02

Programme de formation

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Connaître et pouvoir appliquer les techniques de rédaction spécifique aux emails clients en anglais professionnel ;
- Savoir présenter ses idées et structurer son message selon un plan international ;
- Savoir rédiger pour prendre contact, remercier, prévenir, informer, expliquer, conseiller, désamorcer, apaiser, etc. en anglais ;
- Savoir créer et préserver la relation client à l'écrit au niveau juste en respectant les codes interculturels ;
- Savoir anticiper à l'écrit les causes et montées de frictions en premier niveau, résoudre des malentendus, des désaccords et tensions.

Public concerné

- Tout collaborateur qui doit rédiger des emails en anglais à destination des clients internationaux.

Prérequis

- Pratiquer la rédaction simple en anglais courant professionnel ;
- Savoir utiliser un logiciel de traitement de texte ;
- Être motivé à faire évoluer son cadre de référence interculturel.

Durée

- 2 journées (14h).

Les + pédagogiques de la formation :

- Coanimation : consultant expert en communication client internationale (inter culturaliste) et consultante experte en relation client internationale ;
- Animation en anglais et en français selon les besoins des participants pour leur permettre plus de souplesse dans l'expression fine de leurs besoins, freins et blocages interculturels éventuels ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation pour intégration des préoccupations dans les écrits ; utilisation de correspondances clients anonymisées fournies par les participants ;
- Travail sur la boîte à outil complète des repères interculturels et des outils linguistiques anglais à l'écrit ;
- Apports alternés des deux co-animateurs ;
- Apprentissage par exercices de rédaction répétés et intensifs ;
- Feedbacks bienveillants et constructifs ;
- Contact direct avec les consultants experts en direct : en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue ;
- A l'issue, les participants reçoivent un aide-mémoire électronique rappelant les méthodologies et points clés et un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.



Contenu complet

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.

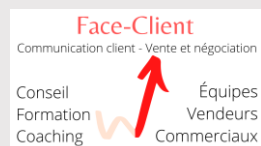
Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-client.com. Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions garanties à la 1ère 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
www.face-client.com

LES REPERES CLES EN COMMUNICATION INTERNATIONALE ECRITE

- Reconnaître les 3 grands groupes culturels mondiaux et leurs valeurs clés ;
- Pour chaque groupe interculturel principal, connaître en qualité et quantité :
 - o Ses besoins relationnels
 - o Ses besoins en informations
- Présentation des sous-groupes culturels, de leurs valeurs clés ;
- Utiliser les principes de « culture free » et « culture fair » ;
- Gérer l'impact de la culture française dans la relation écrite avec le client étranger (clichés, stéréotypes et préjugés) ;
- Les leviers respectifs de satisfaction et d'insatisfaction interculturels (irritants) à l'écrit et comment les actionner / désamorcer ;
- Gérer les deux modes de communication : explicite et implicite.

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.

MIEUX UTILISER LA LANGUE ANGLAISE : PRINCIPES DIRECTEURS

- Anglais britannique, américain et international : impacts en communication écrite et choix pertinents ;
- Bien gérer son expression écrite en anglais à l'international : choix du type d'anglais, qualité linguistique, précision du vocabulaire, variété du champ lexical, flexibilité dans les formules de communication, etc.

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.

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.

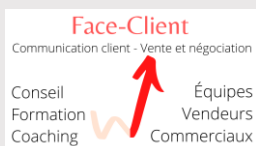
CREER UNE RELATION DE QUALITE DANS L'ECHANGE D'EMAIL

- 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.

CONTACT



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

Actualisation : septembre 2022.