



LE FRANÇAIS DES PROS®

Le site de la vraie rédaction pro.

## PACK PRO MIXTE – E-learning « Les écrits orientés client » + présentiel

### SALARIÉ

#### Pour qui ?

Toute personne ayant à rédiger des écrits professionnels percutants et orientés client.

#### Pré-requis

Rédiger régulièrement et de façon autonome, des écrits professionnels

#### Durée parcours – 18 heures

4 heures e-learning

14 heures présentiel

#### Tarif

1 050 € HT / participant

#### Contenu

Accès aux deux niveaux de formation pendant 2 mois  
+ formation 14h en présentiel interentreprises à Lyon  
+ Livre :



Programmes de formations en présentiel :

« Concevoir des écrits orientés client » ou

« Rédiger efficacement courriers et e-mails »

Obtenir une convention

[contact@sazoulay-formation.fr](mailto:contact@sazoulay-formation.fr)

Formation conçue et animée par :

**Sylvie AZOULAY-BISMUTH**

Spécialiste en communication écrite

Formation éligible au plan de formation

#### Objectifs

- Prendre conscience des procédés qui rendent une phrase trop longue
- Éviter les formulations maladroites et les fautes de français
- Rendre sa rédaction plus riche en sens et correcte
- Gagner du temps dans la rédaction d'écrits stratégiques
- Repérer les procédés qui affaiblissent les écrits pour les éviter
- Convaincre et vendre par écrit
- Humaniser une réponse à réclamation
- Rénover les formules pour être plus percutant

#### Programme

##### Écrits orientés client niveau I – Être lu et compris

###### I. Allégez vos phrases

- Évitez les procédés qui rallongent vos phrases (introductions inutiles, que/qui...)
- Évitez les procédés qui alourdissent votre style (participes présents, périphrases...)
- Supprimez les vides sonores, formulations maladroites et incorrectes

###### II. Ayez le verbe ambitieux

- Cherchez des synonymes pour remplacer les verbes « bateau »
- Repérez le sens fautif de certains verbes couramment utilisés
- Prférez le présent au futur, atténuez le conditionnel

###### III. Enrichissez votre vocabulaire

- Cherchez des synonymes pour remplacer les mots « bateau »
- Évitez les pléonasmes, anglicismes et barbarismes
- Privilégiez les mots positifs et courts

##### Écrits orientés client niveau II – Être percutant

###### I. Et si vous décidiez de rénover les vieilles formules ? Alors sachez...

- Éviter d'exprimer une intention positive en termes négatifs
- Remplacer les tournures restrictives et négatives
- Abandonner les expressions de fausse confiance
- Éviter de susciter la crainte et le doute
- Repérer les expressions obsolètes et inefficaces

###### II. Vos écrits sont percutants si...

- Vous savez guider l'œil de votre lecteur et l'intéresser dès les premiers mots
- Vous connaissez les procédés pour dynamiser votre style
- Vous privilégiez les formules positives
- Vous savez exprimer de la proximité à vos clients

###### III. Vous savez humaniser une réponse à réclamation quand...

- Vous rappelez le contexte dès les premiers mots
- Vous montrez de la reconnaissance et de la compréhension
- Vous annoncez la réponse en termes précis
- Vous savez trouver une ouverture positive quelle que soit l'issue

###### IV. Vous savez que vos accroches client sont efficaces si...

- Vous pouvez décrocher un rendez-vous par écrit
- Vous obtenez une réponse positive à une invitation
- Vous pouvez vendre et convaincre par écrit

#### Les + pédagogiques de cette formation

- Test de validation des acquis à chaque étape de la formation,
- Jeux pédagogiques adaptés à chaque règle à acquérir,
- Parcours complet pouvant être complété par une formation en présentiel pour mise en pratique.

AB LEARN sas – 16 chemin du Fort – 69340 FRANCHEVILLE

[www.lefrancaisdespros.com](http://www.lefrancaisdespros.com)

Contact : [contact@sazoulay-formation.com](mailto:contact@sazoulay-formation.com) ou [contact@lefrancaisdespros.com](mailto:contact@lefrancaisdespros.com)

Tel : 06 63 21 18 16 - RCS 829 398 833 – NAF 8559A