



CONCEVOIR DES ÉCRITS ORIENTÉS CLIENTS

En partenariat avec



LE FRANÇAIS DES PROS®

Pour qui ?

Toute personne ayant à communiquer par écrit à destination de clients dans sa pratique professionnelle.

Pré-requis

Avoir déjà rédigé des écrits professionnels de façon autonome.

Niveau FLE à partir de B2 et plus confortablement C1-C2

Durée : 14 heures

Lieu

Rhône - 69

Tarif

1 050 € nets de taxes

Comprenant une licence e-learning « le français des pros »

Prochaines sessions inter

Consulter le planning des sessions sur

www.sazolay-formation.com

Formateur

Sylvie AZOULAY-BISMUTH

Spécialiste en communication écrite

Nombre de participants

6 maximum

Obtenir un devis / s'inscrire / demander un intra

contact@sazolay-formation.com

Programme e-learning :

www.lefrancaisdespros.com

Qu'il soit personnalisé - e-mail, courrier- **ou à destination d'un grand nombre** – e-mailing, plaquettes, flyers, web- **l'écrit est indissociable d'une relation client réussie.** Grâce à cette formation, vous ferez provision de **formules favorisant une relation client optimale** et maîtriserez les codes de chaque type d'écrit.

Objectifs

- acquérir les principales techniques de base pour produire un écrit
- maîtriser les règles de lisibilité
- savoir choisir la bonne stratégie d'écriture
- structurer son argumentation et la formuler de façon logique
- identifier les particularités de la rédaction des écrits orientés client

Programme

Acquérir les règles de base de la rédaction – Gagner en lisibilité dans tous types d'écrits

- Définir un objectif d'écriture : pour qui ? pour quoi ?
- Structurer ses phrases, varier les formes
- Utiliser le plan pour montrer sa logique
- Enrichir son vocabulaire – chercher des synonymes
- Utiliser des mots de liaison pour guider le lecteur
- Ponctuer à bon escient
- Connaître les codes typographiques et de présentation – erreurs à éviter

Produire des écrits percutants

- Mettre en valeur les informations essentielles et guider l'œil du lecteur (papier/ écran)
- Choisir les mots en fonction des attentes
- Se synchroniser avec le lecteur – savoir identifier les familles de besoin (SACOL)
- Utiliser l'impact des titres et des accroches – s'initier à la technique du slogan

Typologie et utilité des différentes formes d'écrits

- L'e-mail : codes, formules appropriées, objet, fonctions (répondre, copie, transfert...)
- Le courrier : plans type et formules appropriées
- L'e-mailing : provoquer l'ouverture par l'objet, plans adaptés, règle du « 8 vous pour 1 nous »
- Le web : mots-clés, types de phrases, accroches

Choisir et mener une stratégie orientée client par écrit

- Comprendre la demande et la synthétiser (grille de Quintilien)
- Pour informer et/ou faire agir : style, plans, formules
- Pour rassurer, fidéliser, montrer de la reconnaissance : humaniser ses écrits
- Pour convaincre, vendre, promouvoir : style, plans, formules

Rédiger en situation inhabituelle

- Répondre à une réclamation en rassurant l'interlocuteur et en gardant sa confiance
- Refuser en gardant une relation positive et une ouverture sur l'avenir
- Réclamer un règlement en maintenant une bonne relation client

Programme e-learning « Être percutant et orienté client »

A consulter sur le site www.lefrancaisdespros.com

Les + pédagogiques de cette formation

- QUIZ de validation des acquis
- mise en application par des entraînements écrits individuels ou en groupes
- travaux sur des cas précis et utiles au quotidien : chaque participant doit se munir d'exemples à travailler en formation
- atelier d'observation d'écrits existants – critique constructive - réécriture
- **entraînement e-learning** pour ancrer l'apprentissage