



Écrits professionnels : être percutant et orienté client



LE FRANÇAIS DES PROS®

Le site de la vraie rédaction pro.

Écrits professionnels : être percutant et orienté client [B]100% à distance

Pour qui ?

Toute personne souhaitant perfectionner ses écrits professionnels

Pré-requis :

Posséder un ordinateur ou une tablette et une connexion Internet
Niveau FLE C1-C2

Durée de la formation :

5 heures

- E-learning : 3h à 4h (estimées)
- Classe virtuelle : 1h30

Contenu :

1 licence de formation e-learning
+ 1 classe virtuelle
+ 1 cas pratique auto-corrigé
+ tutorat engageant

Programme classe virtuelle (n°5) :

Bien choisir ses formules dans les e-mails

Tarif :

Inter : consulter tarif indiqué en ligne
Intra : nous consulter

Délais et modalités d'accès :

Délai d'inscription : 1 à 6 semaines suivant mode de financement (direct, OPCO, Pôle Emploi, FNE, direct...)

Durée de mise à disposition : 60 jours (formules 5h ou 9h) / 90 jours (formules 15h)

Périodicité : sessions à entrées et sorties permanentes (ouvertes)

Inscription : en ligne ou via formulaire contact

Formatrice référente :

Sylvie AZOULAY-BISMUTH

Spécialiste en communication écrite

N° déclaration organisme

84691558969

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Certifié QUALIOP1

Objectifs :

- Remplacer les procédés qui affaiblissent les écrits par des formulations percutantes
- Relancer de façon efficace et convaincante grâce aux neurosciences
- Humaniser ses écrits en situations inconfortables (réclamation, refus, réclamer un règlement...)
- Rénover les formules de fin d'e-mails

Programme :

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

(4 modules)

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

II. Vos écrits sont percutants si... (3 modules)

- Vous savez guider l'œil de votre lecteur et l'intéresser dès les premiers mots
- Vous identifiez les procédés qui dynamiseront votre style
- Vous privilégiez les formules positives
- Vous savez exprimer de la proximité à vos clients
- **Test intermédiaire**

III. Vous savez humaniser une réponse à réclamation quand... (3 modules)

- 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
- **Test intermédiaire**

IV. Vous savez relancer en vue d'obtenir ce que vous attendez si... (4 modules)

- Vous utilisez des procédés efficaces pour faire agir
- Vous savez convaincre pour obtenir ce que vous souhaitez
- Vous savez annoncer un refus ou réclamer un règlement en ménageant votre lecteur
- Vous savez conclure un e-mail avec des formules efficaces
- **Test intermédiaire**

TEST FINAL - « être percutant et orienté client » - score minimum 60 %

Les + pédagogiques de cette formation

- Tests intermédiaires de validation des acquis et test final
- Jeux pédagogiques adaptés à chaque règle à acquérir : vrai/faux, textes à trous, choix multiples, associations, scénarios...
- Modules courts (5 à 10 mn), totale liberté dans l'arrêt et la reprise de la formation
- Fiches récapitulatives des principales règles téléchargeables

Certificat de réussite délivré à l'issue de la formation (si score minimum au test final atteint)

AB LEARN sas – 16 chemin du Fort – 69340 FRANCHEVILLE

www.lefrancaisdespros.com

Contact : contact@sazolay-formation.com ou contact@lefrancaisdespros.com

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

Mis à jour le 01/12/2021