Savoir mieux rédiger ses écrits de suivi technique, de réponse aux demandes d'information,réclamations clients

https://estim-formation.com/formation-rediger-suivi-technique-reponses-informations-reclamations-clients

Objectifs de la formation

- Informer et rassurer un client à l'écrit pendant la réalisation d'un projet technique ;
- Maintenir à l'écrit 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 ;
- Savoir faire référence de manière diplomatique, à l'écrit, aux parties prenantes et partenaires du projet.

Programme pédagogique

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
- Savoir répondre aux préoccupations du client : utilisation des lois de proximité
- Comment rédiger un objet pertinent, explicite et concis
- Permettre au client de lire : appliquer les critères de clarté, pertinence et ciblage
- Expliquer et informer avec pédagogie les points techniques pour éduquer le client
- Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes : principes de vulgarisation

Savoir rédiger un message technique clair et pertinent

- Connaître les 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 qui est attendu du lecteur
- Utiliser un vocabulaire et des expressions à haute influence.

Pouvoir justifier et argumenter des choix techniques avec tact auprès du client

- 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 les faits, les opinions et le ressenti dans l'argumentation
- Comment compléter, préciser, nuancer une information sans paraître paternaliste
- Comment prendre en compte l'insatisfaction du client
- Savoir désamorcer en reconnaissant une erreur et en présentant ses 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 sans hypothéquer l'argumentation factuelle
- 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

- Savoir valoriser l'image de l'entreprise à travers une correspondance cohérente
- Organiser l'écrit de suivi pour créer une impression favorable
- Valoriser régulièrement la valeur ajoutée de l'entreprise

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

- Avoir les connaissances de base des principes de comportement en relation client
- Etre familiarisé avec les principes généraux de la gestion des réclamations clients
- Savoir utiliser un logiciel de traitement de texte
- Connaître les spécificités d'un logiciel de messagerie électronique

Public concerné :

Tout collaborateur chargé de : rédiger des écrits de suivi technique pendant la réalisation et l'après-vente d'un projet

De répondre par écrit aux lettres et e-mails de réclamation des clients et partenaires

Service réclamation

Hotline

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

Mises en application sur les documents entrants et sortants de l'entreprise (information, réclamations, et réponses)

Réécriture de courriels par binômes

Débriefings interactifs en groupe

Apports théoriques par le formateur

Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

Mises en application sur les documents entrants et sortants de l'entreprise (information, réclamations, et réponses)