

REDIGER des ECRITS COMMERCIAUX ORIENTES CLIENTS

PUBLIC Tout collaborateur ayant à rédiger des écrits dans un cadre commercial : vendeur, S.A.V., administration de vente, service réclamation, chargé de clientèle...

OBJECTIFS Cette formation permet aux participants d'identifier les enjeux des écrits dans la relation client qui sont de plus en plus fréquents avec l'outil internet. Donner confiance aux stagiaires qui sont souvent laissés à eux-mêmes dans cet exercice. Acquérir les bonnes pratiques et éviter les pièges qui nuisent à la relation client.
La session est basée essentiellement sur des mises en situation de cas pratiques issus de l'environnement professionnel.
Chaque stagiaire est invité à se munir de cas concrets à travailler : mail, courrier, fax...

DURÉE 2 jours

PROGRAMME

- Personnaliser l'approche client
 - Choisir le bon support en fonction du message,
 - Avantages et limites de la communication écrite,
 - Les règles d'or de la relation client à l'écrit,
- La méthodologie de l'écrit commercial
 - Comprendre le client et ses motivations,
 - Définir un objectif : informer, expliquer, démontrer, convaincre,
 - Adapter son message au client,
- Qu'est-ce qu'un écrit orienté client
 - Identifier l'enjeu commercial et préserver la relation,
 - Utiliser l'empathie, être rassurant et convaincant par écrit,
 - Travailler la forme : le vocabulaire orienté client,
 - Redécouvrir les principales règles grammaticales et typologiques
- L'écrit en situation difficile pour consolider la relation (Réclamations)
 - Présenter un refus est un acte de vente,
 - Comment écrire « non » à la demande de manière ferme et courtoise,

DYADE FORMATION