Bien communiquer
par écrit avec vos clients

Être bien compris par vos clients et éviter les malentendus. Cette formation vous permettra de choisir les mots justes favorisant de bonnes relations commerciales.

Objectifs spécifiques

- Avoir le bon ton à l'écrit.
- Choisir les tournures appropriées et le vocabulaire juste.
- Développer de bonnes pratiques de rédaction dans un contexte commercial.

Module 1
Éviter les erreurs courantes

- Choisir les bonnes formules de politesse et identifier celles à éviter.
- Tutoyer les bonnes personnes au bon moment et éviter les faux pas.
- Utiliser les bonnes tournures de phrases pour être mieux compris.
- Tirer profit d'un vocabulaire plus efficace dans le cadre d'une bonne relation commerciale.
- S'assurer que le client comprend bien sur quel ton vous vous exprimez afin d'éviter les malentendus.

Module 2
Répondre par courriel aux critiques d'un client

- Introduire votre point de vue sans créer de situations conflictuelles.
- Choisir les bons mots et éviter les faux pas.
- Avoir du tact à l'écrit.
- Gérer adéquatement les conversations par courriels lorsqu'elles s'étirent sur plusieurs jours.
- Faire valoir vos arguments par courriel à l'aide de techniques simples de rédaction.

Demander une soumission

Parler à un conseiller

Durée

6 heures
2 séances de 3 heures

Classe virtuelle

Teams ou Zoom.

Cours privé de groupe ou individuel

Toutes nos formations sont offertes exclusivement en privé. Les groupes sont composés d'employés d'une même entreprise.

Atelier de rédaction

Possibilité d'ajouter un atelier de rédaction de 3 heures. Cet atelier offre des occasions supplémentaires de mettre en pratique les notions apprises.

Module 3
Répondre par écrit au mécontentement d'un client

- Différencier le mécontentement légitime et le client de mauvaise foi afin d'adapter votre style de rédaction conséquemment.
- Présenter vos arguments sans envenimer la situation.
- Choisir les bons mots pour être ferme sans être impoli ou agressif.
- Être en mesure d'orienter la conversation sans en perdre le contrôle.
- Établir une relation commerciale gagnant-gagnant à l'aide de bonnes techniques de rédaction de courriels lors de la gestion des clients insatisfaits.
- Respecter des règles de rédaction adaptées à la gestion des clients mécontents ou difficiles.

Demander une soumission

Parler à un conseiller

Types d'exercices effectués en classe

Questionnaires interactifs. Exercices collaboratifs de rédaction.

Exercices individuels de rédaction.

Participation et engagement

Formation 100 % adaptée au contexte de classe virtuelle.

Exercices conçus pour stimuler la motivation et la participation.

Profitez de nombreux

AVANTAGES

Parce que la formation virtuelle, ça ne s'improvise pas !

Cours pratiques

- Formation axée sur la pratique.
- Beaucoup de rétroaction pour favoriser la compréhension.
- Discussions en direct.
- Rétroaction à chaque exercice.

Exercices concrets

- Exercices concrets issus de la vraie vie.
- Exercices collaboratifs stimulants.
- Vous pouvez même nous faire parvenir vos questions et vos exemples pour adapter la formation à votre contexte.

Formatrice d'expérience

- Julie Coutu détient plus de 15 000 heures de formation virtuelle depuis 2007.
- Formatrice depuis 2005.
- Formatrice hautement expérimentée dans un contexte de formation virtuelle.

Tarification au volume

- Des économies importantes sont réalisées grâce à une tarification au volume.
- Formez plus d'employés et économisez !

Matériel de formation

élaboré par Alias Formation

- Quelques jours avant la première séance de formation, un manuel est envoyé à chaque personne inscrite au format PDF.
- Manuel 100 % conçu et adapté par Alias Formation.

Ambiance et participation

- Les stratégies d'enseignement ont été élaborées en fonction de favoriser la motivation, l'engagement et la participation.
- Aussi, une ambiance conviviale est installée rapidement pour que les personnes se sentent à l'aise d'interagir et poser leurs questions.

Alias Formation inc. est un organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi sur le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre.

Sur le même thème

AUTRES FORMATIONS

Voici quelques autres formations que vous pourriez jumeler avec celle-ci.

Demander une soumission

Cours de communication écrite

- Mieux communiquer vos idées par courriel.
- Bien communiquer par écrit avec vos clients.
- Rédiger des documents techniques efficaces.
- Réduire le stress dû aux mauvaises communications.
- Rédiger efficacement pour SharePoint.
- L'art de choisir le mot juste.
- L'art de l'argumentation par écrit.
- L'art de prévenir les conflits lors de communications écrites.
- Écrire pour les réseaux sociaux.
- Techniques de rédaction pour le Web.
- Atelier de rédaction Web.

Cours de communication marketing

- Communication marketing.
- Statistiques du commerce en ligne.
- Rédaction d'un plan de communication marketing.
- Rédiger des infolettres efficaces.

Cours de communication graphique

- Communication graphique.
- Communication et interactivité.
- Créer des présentations visuelles attrayantes.

ALIASFORMATION
100 % classe virtuelle en direct depuis 2008 !

Parlez à un conseiller

Communiquez avec nous maintenant !

Planifiez un
rendez-vous
avec un conseiller
en remplissant le
formulaire en ligne.

Planifier un rendez-vous

Prenez le temps de nous expliquer vos besoins et obtenez une soumission sur mesure rapidement.

Dites-nous quel est le meilleur moment pour qu'un conseiller vous rappelle.

Heures d'ouverture du
Service à la clientèle

Vous pouvez nous téléphoner pour parler rapidement à un conseiller.

Lundi au jeudi
9 h à 16 h

Vendredi
9 h à 12 h

Québec
418 204-5172

Montréal
438 410-5172

Sans frais partout au Canada
1 877 402-5172

Alias Formation inc. est un organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi sur le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre.