



2
Jours

La Relation Client par écrit - emails et courriers

dans RELATION CLIENT - CENTRE D APPELS / Réf : RCL-APPL-03

Objectifs de la formation

- Choisir le bon courrier écrit
- Rédiger un courrier personnalisé
- Employer un ton aimable

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Choisir entre les différents courriers

- Choisir un type de courrier
- Règles de la Relation Client dans les écrits

2. Traiter les courriers client

- Un double enjeu (commercial et relationnel)
- Les éléments clefs : répondre et rassurer
- Savoir être rassurant

Jour 1 - Après-midi

3. Traiter les e-mails clients

- La gestion des destinataires
- Les bases d'un e-mail productif



Jour 2 - Matin

4. Gérer la méthodologie de l'écrit

- Analyser la situation
- Préparer son message
- Mettre en forme le courrier en prenant soin de choisir le bon ton et le vocabulaire
- Ecrire de façon explicite
- Lister les différents types de réponses

Jour 2 - Après-midi

5. Renforcer la Relation Client

- Tourner positivement ses phrases même en cas de refus
- Bien répondre à une réclamation
- Enjeu : fidélisation

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne travaillant ou souhaitant travailler au sein d'un service relation client

Pédagogie

Méthodes pédagogiques



- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :



