

Optimiser les réponses écrites aux réclamations des clients – OREC

Faites de la réclamation votre
alliée en développant les
stratégies de réponse
gagnante

Code produit : OREC

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 14.0

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : tous les collaborateurs
d'entreprises

Prérequis :

aucun

Objectif

- fiabiliser et professionnaliser la lecture des courriers clients
- consolider les compétences rédactionnelles
- mettre le client au cœur du dispositif épistolaire
- accroître la lisibilité des réponses aux réclamations
- dynamiser et actualiser les habitudes rédactionnelles afin d'accroître la qualité des écrits
- harmoniser les stratégies d'information, d'explication et de traitement des réclamations afin de mieux inscrire dans la culture d'entreprise

Programme de la formation

1-Renforcer la lisibilité des écrits

- Affiner la lecture des réclamations et hiérarchiser les éléments de réponse à apporter
- Ajuster les messages aux conditions de lecture
 - Découverte du dispositif des 4 C
- Proposer des écrits construits s'appuyant sur des articulations logiques
- Faciliter la compréhension en adoptant une formulation claire et des phrases concises
- Créer l'adhésion en renforçant la cohérence argumentaire des messages
- Sensibiliser aux règles de lisibilité

2-Développer une culture commune de l'écrit

- Se doter de règles communes de réponse aux réclamations afin d'harmoniser la communication
- Constituer des écrits de référence autour des demandes les plus courantes afin d'accroître leur vitesse d'exécution

- Identifier le caractère propre de la communication mise en œuvre au sein du service afin de s'inscrire dans une culture d'entreprise

3-Consolider l'impact commercial de la communication écrite

- Imposer une image de compétence à travers les réponses afin de gagner en crédibilité
- Créer une qualité de service écrite afin de fidéliser les clients
- Renforcer la convivialité des écrits afin de se démarquer de la concurrence
- Gagner en réactivité dans le dispositif de réponse au client

Moyens d'évaluation

Méthodes pédagogiques

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques • Questionnaire de satisfaction chaud complété par chacun à l'issue du stage • Questionnaire d'évaluation froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage | <ul style="list-style-type: none"> • Exposés à partir d'un diaporama • Échanges d'expériences • Réalisation d'exercices pratiques • Ateliers ciblés sur l'examen des documents apportés par les participants |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|