

## FORMATION LA CORRESPONDANCE ORIENTÉE CLIENTS

### DÉFINITION

La correspondance de votre entreprise est une carte de visite précieuse ! Vous soignez la relation clients avec des formations à l'accueil téléphonique et à la gestion du face-à-face ? Profitez de ce séminaire pour connaître les nouveaux standards de la correspondance et améliorer la qualité des réponses à la clientèle. Jusqu'où peut-on être chaleureux dans les lettres et e mails ? Quelles sont les formules de salutation utilisées actuellement ? Quel genre de phrase dois-je éviter ? Comment formuler une demande claire ? Comment rendre mes écrits plus dynamiques ? Ce sont quelques-unes des questions auxquelles ce séminaire répond, à travers une pédagogie très participative et dynamique.

### PUBLIC CIBLE

Collaboratrices et collaborateurs qui écrivent des lettres et emails, un peu, beaucoup ou passionnément.

### PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### MÉTHODE DE TRAVAIL

Courts exposés théoriques, exercices en sous-groupe et feed-back en plenum.

### CONTENU DU COURS LA CORRESPONDANCE ORIENTÉE CLIENTS

Les 12 techniques de la correspondance actuelle  
Le plan d'une lettre  
La mise en page  
Les salutations  
Les e-mails : gestion et rédaction efficaces  
Répondre aux lettres de réclamation  
Les difficultés de la langue française : pièges les plus fréquents  
Phrases-types  
Exemples et contre-exemples  
Travail sur les lettres et e mails des participants

### DURÉE ET PRIX

Durée: 2 jours

Prix: CHF 1180.-