

Savoir communiquer par email en support clientèle

<https://preprod.estim-formation.com/formation-communication-email-clientele>

Objectifs de la formation

- Connaître les règles d'expression écrite par email adaptées au support et à l'assistance client
- Savoir valoriser l'entreprise, ses produits et services en assistance client par email
- Pouvoir appliquer les techniques de rédaction d'une correspondance efficace avec la clientèle
- Mettre en place sa propre méthodologie de rédaction orientée clients
- Savoir rédiger en valorisant l'entreprise, ses équipes, ses produits et ses services

Programme pédagogique

Connaître les principes directeurs de la rédaction d'emails en support client

- L'influence des réseaux sociaux sur la communication par email ;
- Impact des terminaux mobiles sur l'échange par email ;
- Enjeux de l'interaction électronique en support par email ;
- Contraintes et réponses techniques du media email en support ;
- Comment le client perçoit la correspondance avec l'entreprise : freins et accroches ;
- Une double contrainte rédactionnelle : le rédacteur et le client ;
- La réalité des stratégies de lecture du client.

Savoir rédiger spécifiquement pour l'email de support client

- Utiliser les points d'entrée de lecture électronique ;
- Principe du point important en avant ;
- Exprimer complètement son idée sur 3 phrases ;
- Unifier l'e-mail grâce aux connecteurs logiques.

Utiliser une méthode de rédaction orientée lecture rapide

- Segmenter et signaler à travers l'email ;
- Emmener le lecteur au fil des éléments présentés : choisir un plan approprié ;
- Relancer pour faire avancer et vivre le dialogue ;
- Conclure en verrouillant.

Comment rédiger un message clair et pertinent

- Expliquer et informer pour éduquer et fidéliser le client en assistance ;
- Etre constructif en permanence via un vocabulaire précis ;
- Rassurer en permanence l'interlocuteur ;
- Faciliter la prise d'informations techniques aux non spécialistes ;
- Traduire le jargon interne de l'entreprise en vocabulaire compréhensible.

Savoir influencer favorablement la perception du client / lecteur

- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour mettre en confiance le lecteur ;
- Argumenter par une progression logique: utiliser coordinateurs logiques et interlignes ;
- Incitation à l'action : être explicite sur qui est attendu du lecteur ;
- Savoir refuser avec courtoisie une demande additionnelle.

Comment créer et renforcer la relation client à l'écrit

- Soigner la relation avec le lecteur : montrer de l'empathie ;
- Savoir mettre en valeur la double qualité de la relation et de la production ;
- Valoriser régulièrement la valeur ajoutée de l'entreprise.

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

- Avoir les connaissances de base des principes de la relation client et de la gestion des réclamations clients
- Savoir utiliser un logiciel de traitement de texte
- Connaître les spécificités d'un logiciel de messagerie électronique

Public concerné :

Les conseillers et tout collaborateur chargé de l'assistance et support client par e-mail

Cette formation s'adresse en particulier aux responsables/ chargés d'accueils, conseillers clients, hotliners, techniciens en helpdesk...

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

Etudes de cas concrets et réécriture de correspondances électroniques par binômes et en groupe

Mises en application pratiques sur les logiciels et documents de l'entreprise

Débriefings interactifs en groupe

Apports théoriques par le formateur

Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires

Evolution des compétences acquises par les stagiaires :

Evaluations tout au long de la formation

Mise en pratique sur les logiciels et documents internes et externes aux entreprises

Un groupe de 5 à 8 participants maximum, pour plus de confort pédagogique