LE FRANÇAIS DES PROS®
Le site de la vraie rédaction pro.

AB LEARN

PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

[Inter Classe 9] Répondre à une réclamation

PUBLIC CIBLE	PRÉ-REQUIS	NIVEAU	DURÉE ESTIMÉE
Tout public - Toute personne ayant à produire des écrits professionnels de façon autonome et régulière dans sa pratique quotidienne.	Posséder un ordinateur ou une tablette et une connexion Internet, Utiliser les navigateurs Chrome ou Firefox	Professionnel	1h30

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les particularités d'une réponse à réclamation
- Eviter la sur-réclamation

APTITUDES

Bien choisir ses mots et mettre les arguments en bon ordre pour ménager le lecteur mécontent

COMPÉTENCES

Rédiger une réponse à réclamation par courrier ou e-mail

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- - Détecter l'attente du client mécontent - Classer les arguments dans le bon ordre pour éviter la sur-réclamation - Quiz « Mots interdits dans une réponse à réclamation » - Quiz « Mots recommandés pour humaniser ses écrits »

METHODES MOBILISÉES

Quiz - QCM - Exemples concrets - Mises en pratique pendant la classe

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:40 UTC+1

MOYENS TECHNIQUES

Un ordinateur ou une tablette connecté.e à Internet / un micro, une webcam et des haut-parleurs ou un casque - débit internet : descendant (1Mbps) et ascendant (1Mbps)

MOYENS D'ENCADREMENT

Classes virtuelles animées par une formatrice experte - Accompagnement à distance : réponses aux questions dans le forum ou par mail

MODALITÉS D'EVALUATION

Participation 100%

MODALITÉS D'ACCÈS

PMR

DURÉE D'ACCÈS

Ouverture de la session à la date choisie si financement direct 1 à 6 semaines si financement public (Opco, FNE, Pôle Emploi...)

TAUX DE REUSSITE

Participation 100%

DÉBOUCHÉS

Métiers du tertiaire : assistant.es, conseiller.es, consultant.es, chargé.es de clientèle, commerciaux, délégués médicaux, agents, gestionnaire, postes d'accueil, de gardiennage, contrôleurs, comptables... Toutes professions libérales

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:40 UTC+1