



**PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION**

[Inter B] Écrits professionnels : être percutant et orienté client

<b>PUBLIC CIBLE</b>	<b>PRÉ-REQUIS</b>	<b>NIVEAU</b>	<b>DURÉE ESTIMÉE</b>
Tout public - Toute personne ayant à produire des écrits professionnels de façon autonome et régulière dans sa pratique quotidienne.	Rédiger des écrits professionnels de façon autonome., Posséder un ordinateur ou une tablette et une connexion Internet, Niveau FLE à partir de B2 et plus confortablement C1-C2	Ecrits niveau professionnel	5h00

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Remplacer les procédés qui affaiblissent les écrits par des formulations percutantes
- Relancer de façon efficace et convaincante grâce aux neurosciences
- Humaniser ses écrits en situations inconfortables (réclamation, refus, réclamer un règlement...)
- Rénover les formules de fin d'e-mails

**APTITUDES**

Rédiger des e-mails ou courriers en toutes circonstances

**COMPÉTENCES**

Savoir répondre de façon claire et concise., Savoir convaincre, demander et/ou relancer pour obtenir., Savoir traiter une réponse à réclamation., Savoir émettre un refus en ménageant son lecteur.

**CONTENUS PÉDAGOGIQUES**

- 1. Et si vous décidiez de rénover les vieilles formules ? Alors sachez... (4 modules)



- o Éviter d'exprimer une intention positive en termes négatifs
  - o Remplacer les tournures restrictives et négatives
  - o Abandonner les expressions de fausse confiance
  - o Éviter de susciter la crainte et le doute
  - o Repérer les expressions obsolètes et inefficaces
  - o Test intermédiaire
- 2. Vos écrits sont percutants si... (3 modules)
  - o Vous savez guider l'œil de votre lecteur et l'intéresser dès les premiers mots
  - o Vous identifiez les procédés qui dynamiseront votre style
  - o Vous privilégiez les formules positives
  - o Vous savez exprimer de la proximité à vos clients
  - o Test intermédiaire
- 3. Vous savez humaniser une réponse à réclamation quand... (3 modules)
  - o Vous rappelez le contexte dès les premiers mots
  - o Vous montrez de la reconnaissance et de la compréhension
  - o Vous annoncez la réponse en termes précis
  - o Vous savez trouver une ouverture positive quelle que soit l'issue
  - o Test intermédiaire
- 4. Vous savez relancer en vue d'obtenir ce que vous attendez si... (4 modules)
  - o Vous utilisez des procédés efficaces pour faire agir
  - o Vous savez convaincre pour obtenir ce que vous souhaitez
  - o Vous savez annoncer un refus ou réclamer un règlement en ménageant votre lecteur
  - o Vous savez conclure un e-mail avec des formules efficaces
  - o Test intermédiaire
- TEST FINAL - « être percutant et orienté client » - score minimum 60 %
- Classe virtuelle n° 5 (1h30) : "Choisir les formules dans ses e-mails"



## METHODES MOBILISÉES

Moyens pédagogiques (images, vidéos, audios, quiz, qcm... - Médiatisation niveau 3 sur 4 sur échelle E2C) / Classes virtuelles sur BBB ou Teams / PDF téléchargeables

## MOYENS TECHNIQUES

Pour les modules e-learning : un ordinateur ou une tablette connecté.e à Internet / Pour la visio-présence : un micro, une webcam et des haut-parleurs ou un casque

## MOYENS D'ENCADREMENT

Modules e-learning en autonomie / Classes virtuelles animées par une formatrice experte / Accompagnement à distance : réponses aux questions dans le forum ou par mail

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Tests intermédiaires : pour vérifier les acquisitions à l'issue de chaque chapitre Test final : score minimum requis (60%)

## MODALITÉS D'ACCÈS

PMR / Pour les personnes malvoyantes : se munir d'outils adaptés / Pour les personnes malentendantes : 90 % de la formation contient du texte / 10 % des vidéos et audios (30 secondes minimum - 2 minutes maximum)

## DURÉE D'ACCÈS

7 jours ouvrables maximum (hors mois d'août)

## TAUX DE REUSSITE

Score minimum au test final : 60 %

## 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



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

**AB LEARN**

AB LEARN sas – 16 chemin du Fort – 69340 FRANCHEVILLE

[www.lefrancaisdespros.com](http://www.lefrancaisdespros.com)

Contact : [contact@sazoulay-formation.com](mailto:contact@sazoulay-formation.com) ou [contact@lefrancaisdespros.com](mailto:contact@lefrancaisdespros.com)

Tel : 06 63 21 18 16 - RCS 829 398 833 – NAF 8559A