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

AB LEARN

PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

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

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, 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)
  - Éviter d'exprimer une intention positive en termes négatifs
  - Remplacer les tournures restrictives et négatives

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:49 UTC+1

  - Abandonner les expressions de fausse confiance
  - Éviter de susciter la crainte et le doute
  - Repérer les expressions obsolètes et inefficaces
  - Test intermédiaire
- 2. Vos écrits sont percutants si… (3 modules)
  - Vous savez guider l'œil de votre lecteur et l'intéresser dès les premiers mots
  - Vous identifiez les procédés qui dynamiseront votre style
  - Vous privilégiez les formules positives
  - Vous savez exprimer de la proximité à vos clients
  - Test intermédiaire
- 3. Vous savez humaniser une réponse à réclamation quand… (3 modules)
  - Vous rappelez le contexte dès les premiers mots
  - Vous montrez de la reconnaissance et de la compréhension
  - Vous annoncez la réponse en termes précis
  - Vous savez trouver une ouverture positive quelle que soit l'issue
  - Test intermédiaire
- 4. Vous savez relancer en vue d'obtenir ce que vous attentez si… (4 modules)
  - Vous utilisez des procédés efficaces pour faire agir
  - Vous savez convaincre pour obtenir ce que vous souhaitez
  - Vous savez annoncer un refus ou réclamer un règlement en ménageant votre lecteur
  - Vous savez conclure un e-mail avec des formules efficaces
  - 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

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:49 UTC+1

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'EVALUATION

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

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:49 UTC+1