

## LA QUALITE ET L'EFFICACITE RELATIONNELLES A L'ÉCRIT

(mail, courrier, formulaire, SMS, chat, réseaux sociaux)

avec la méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>**

Animation en présentiel et/ou en distanciel

La méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>** est également déclinée à l'oral

*Toutes nos formations peuvent être réalisées sur mesure*

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants auront la capacité de :

- Comprendre les attentes fondamentales des clients.
- Prendre en charge les demandes, les réclamations, les contentieux, les conflits ; par mail, courrier, formulaire, SMS, chat, réseaux sociaux grâce à la méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>**
- Savoir s'adapter au contexte, identifier les phrases rassurantes, les attitudes qui facilitent la relation et mettent à l'aise le client tout en valorisant sa démarche.
- Pouvoir exprimer un refus de façon recevable.
- Être attentif aux risques juridiques dans les écrits et de repérer les termes pouvant fragiliser la marque.
- Réaffirmer auprès du client toute l'attention portée par l'entreprise à sa réclamation afin de renforcer ou retrouver la préférence du client envers l'entreprise.

### Programme

#### 1. Comprendre les attentes des destinataires

- Quelles sont les sources de notre satisfaction quand nous sommes client
- Savoir prendre en compte les attentes fondamentales des clients, pour les intégrer dans les pratiques relationnelles par mail, sms, chat, formulaires, réseaux sociaux.

#### 2. Les spécificités du mail, du courrier, du formulaire, chat, sms, réseau social.

- Une rédaction hybride entre le langage écrit et le langage utilisé au téléphone.
- Ses spécificités : l'objet, le découpage du texte et son organisation dans l'espace de l'écran, les formules de courtoisie, la signature.
- S'alerter sur quelques erreurs à éviter : confondre rapidité et coups de sang, proximité et familiarité, vitesse et précipitation - qui expliquent les fréquents allers et retours.
- Rédiger un message concis, explicite et complet.
- Trouver les mots qui permettent de traiter la relation avec souplesse, efficacité et sans risque juridique.

#### 3. Répondre à un message

- Élaborer sa réponse avec une méthode qui structure le message : **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>**. Elle a pour objectif d'instaurer la qualité dans la relation. Elle trouve son application dans les situations simples - communiquer une information - comme complexes : traiter une réclamation, faire face à l'agressivité.
- Construire sa réponse écrite après avoir compris la demande du client, ce qui suppose une lecture attentive en attitude « d'écoute » de ce qui est écrit, en évitant les interprétations, et la tentation de la contre-argumentation.

- Reformuler : une nécessité pour montrer que la demande a été comprise, mais comprendre ne veut pas dire approuver.
- Savoir discerner le fait déclencheur - pour le traiter en priorité -. Qu'est-ce qui a provoqué le mail ? Quels autres éléments sont décrits par l'émetteur et seront à traiter ?
- Abandonner la spirale négative du tort ou raison pour passer à une construction compréhension solution.
- Savoir dire non : quelles sont les formulations les plus justes.
- Savoir être proactif en toutes circonstances.
- Définir son objectif de communication : informer ? Faire agir ? Réclamer ? Remercier ?
- Travailler la présentation de son texte pour donner envie de le lire et lui donner tout son sens.
- Profiter de chaque occasion de contact pour prodiguer des conseils et valoriser son entreprise, son service.
- Savoir utiliser les mots de liaison.

#### 4. Mettre en application

S'entraîner à partir des situations professionnelles des participants pour arriver à un quasi-automatisme dans la construction des mails ; la formation est donc une session de production ; permettant de réaffirmer auprès du client toute l'attention portée par l'entreprise.

### Méthodes pédagogiques

- Les apports techniques et de méthodes sont synthétisés dans un mémento
- Travail de prise de conscience - début de session - préalable aux apports méthodologiques,
- Nombreux entraînements via des jeux de rôle, des rédactions en binôme et en individuel
- Retours d'expérience, analyses collectives et travail des automatismes
- Pédagogie dynamique interactive, cherchant à développer les compétences dans la bienveillance
- 20% du temps est consacré aux apports méthodologiques, 80% aux mises en pratique

### Public concerné

Toute personne salariée ou dirigeant.

### Nombre de participants

Idéalement 6 - 8 participants, maximum 10 participants.

### Prérequis

Aucun

### Lieu de formation

En présentiel ou en distanciel.

Dans vos locaux ou salle de formation externe.

Tous nos lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

## Durée

1 journée ou 2 journées en fonction du besoin du client.

## Tarif journalier

1 700 € HT par journée (en intra entreprise par groupe), soit 3 400 € HT pour deux journées.

## Évaluation en cours et en fin de formation

Tour de table ou quiz de positionnement en démarrage de journée, recueil des besoins.

Quizz sur les acquis à mi-parcours au travers de jeux de rôle.

Quizz sur les acquis en fin de formation (à chaud).

Quizz sur les progressions et mise en pratique à J+30 (à froid).

## Ressources, supports formatifs et matériels

Remise d'un support à chaque participants, documentation d'actualité, jeux, tests, etc...

PowerPoint, rétro-projecteur, paperboard, clé USB.

## Documents de la gestion de la formation

Attestation de présence ; certificat de réalisation.

## Inscription

Nos formations se déroulent en intra ou en inter-entreprise, en présentiel ou selon vos besoins en distanciel.

Un délai de 15 jours est demandé aux commanditaires pour finaliser l'inscription à une session après l'envoi du devis ou de la convention, selon si formation en inter ou en intra entreprise.

*Si votre situation le nécessite, nos programmes sont adaptables grâce à l'intervention de partenaires et organismes spécialisés. Dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous sommes en mesure de vous diriger vers les organismes / associations adaptées. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.*