

COMMUNICATION ECRITE ET REPONSE AUX INCIDENTS PAR MESSAGERIE

Objectifs :

- Utiliser l'écrit professionnel comme un moyen de communication pour informer, confirmer, expliquer, rassurer, convaincre tout en servant l'image de l'entreprise.

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Support technique, Hot Line, Service Client...

Principaux thèmes abordés

Analyse de l'existant

- Travail d'analyse à partir des écrits professionnels.
 - ✓ Information technique ; nouvelles fonctionnalités, correction de bugs, procédures d'installation.
 - ✓ Information en situations critiques...

Préparation

- Elaboration d'un référent
- Définition des objectifs
- Comment un message peut être rassurant en situation de crise

Lecture des messages

- Gestion des priorités
- Lecture rapide, analyse du message, planification des réponses

Adopter un style direct et original

- Maîtriser les outils de la lisibilité pour susciter l'intérêt
- Ponctuer à bon escient pour clarifier et alléger
- Avoir de l'impact et de l'efficacité en respectant les règles d'une charte de l'écrit

Règles spécifiques et points importants des courriels

- Emission
 - ✓ L'objet pour susciter l'intérêt
 - ✓ L'introduction, la conclusion, la formule de politesse
- La réponse
 - ✓ Concise, pertinente
 - ✓ La précision pour éviter l'ambiguïté

Optimiser, synthétiser, présenter.

- Peaufiner ses écrits : trouver les mots justes, alléger et élaguer
- Rendre la présentation attractive et mettre en évidence
- Elaborer des écrits types facilement adaptables et des messages prêts à enregistrer en temps utile. ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)