

Optimiser ses réponses écrites aux réclamations

Communication Écrite
Ref. RECL



2 jours

Objectifs

- Analyser et comprendre clairement la demande de l'assuré
- Apporter du contenu et valoriser le message essentiel à mettre en avant
- Rédiger des écrits accessibles et compréhensibles par le client
- Maîtriser les techniques et règles de rédaction fondamentales

Pédagogie

- Alternance entre théorie et exercices pratiques
- Travaux individuels et en sous-groupe
- Travaux individuels à partir des courriers apportés par les stagiaires

Pré-requis

- Maîtriser la langue Française

Public concerné

- Pour tous.

Préparation

- 3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire spécifique à compléter et nous retourner avant le jour J afin d'identifier ses axes de perfectionnement.

Programme

- **La communication écrite**
 - Rappels des éléments clés de toute communication
 - Particularités de la communication écrite
- **Les enjeux du traitement des réclamations**
 - Satisfaction du client et fidélisation
 - Outil de sensibilisation interne
 - Gain de temps et d'énergie
- **L'analyse d'une lettre reçue**
 - A qui est-elle adressée ?
 - Par qui est-elle écrite ?
 - Pourquoi ?
- **Les différentes étapes de rédaction**
 - Trouver, organiser, structurer les éléments de réponse
 - Rédiger en respectant les 3 C :
 - concret
 - concis
 - clair
 - Développer le relationnel



Et ensuite..., en option

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
- Ou 2 heures d'entretien en face à face