

Répondre efficacement aux demandes clients à l'écrit

Répondre efficacement aux demandes clients à l'écrit

Objectifs de l'accompagnement

- Structurer des réponses écrites claires, complètes et orientées client
- Réduire le temps de rédaction grâce à une méthode efficace
- Adapter son ton et son style rédactionnel aux situations clients
- Gérer les situations sensibles (réclamations, refus, tensions) à l'écrit
- Homogénéiser les pratiques rédactionnelles au sein des équipes

Modalités

Public concerné : Collaborateurs/Managers

Prérequis : Aucun prérequis

Format : Présentiel ou distanciel

Nombre de participants : Idéalement 6 à 8 participants, maximum 10

Durée : 1 à 2 jours selon vos besoins

Tarif : 1 800 € HT / jour

Points forts

- ✓ 80% de pratique - mise en situation réelle
- ✓ Méthode RESC²-MIDI
- ✓ Mesure d'impact à 3 et 6 mois post-formation

Pendant la formation, on entraîne.

Une approche pragmatique centrée sur les situations réelles des participants, combinant méthode structurée, entraînement intensif et application immédiate en contexte professionnel.

Méthodologie

Méthode RESC²-MIDI

Application d'une méthode en 5 étapes pour structurer des réponses claires, personnalisées et efficaces.

Pédagogie

80% de pratique

Des exercices ancrés dans votre réalité terrain, avec des feedbacks personnalisés pour progresser concrètement.

Ressources

Une boîte à outils opérationnelle

Mémo digital, plan d'action individuel et supports pratiques pour passer immédiatement à l'action.

Répondre efficacement aux demandes clients à l'écrit

Comprendre les attentes du client

- Identifier les besoins explicites et implicites
- Analyser le contexte et la demande
- Détecter l'état émotionnel du client
- Adapter sa posture relationnelle

Rédiger des messages clairs et impactants

- Structurer ses écrits (lisibilité, paragraphes)
- Hiérarchiser les informations
- Simplifier et clarifier ses formulations
- Adopter un ton professionnel et accessible

Structurer ses réponses avec RESC²-MIDI

- Reformuler la demande de manière personnalisée
- Exprimer une empathie adaptée
- Apporter une réponse claire et factuelle
- Conclure avec courtoisie et personnalisation

Gérer les situations sensibles à l'écrit

- Formuler un refus de manière acceptable
- Expliquer une contrainte ou une décision
- Transformer le négatif en solution
- Répondre aux réclamations avec maîtrise

Suivi post-formation pour ancrer les résultats.

L'accompagnement post-formation repose sur un suivi individualisé ou collectif.

L'objectif est de consolider les acquis, ajuster la mise en pratique du plan d'action et renforcer l'ancrage durable des bonnes pratiques.

Contenu des séances

- Faire le point sur la mise en œuvre du plan d'action
- Identifier les réussites, difficultés et ajustements nécessaires
- Approfondir certains outils selon les besoins spécifiques
- Favoriser l'ancrage durable et renforcer la confiance en soi

Modalités

- Format : En distanciel ou présentiel
- Durée : entre 3 et 6 mois

Qui sommes-nous ?

L'excellence humaine au service de votre performance.

Depuis 1997, Altival est une référence dans la formation professionnelle sur-mesure. Nous accompagnons vos équipes dans leur montée en compétences, en cohérence avec les valeurs de votre entreprise.

99%

Taux de
recommandation

40+

Formateurs &
consultants

500+

Entreprises
accompagnées

20+

Pays à
l'international

01 Expérience client

Excellence relationnelle client | Gestion des réclamations | Face aux incivilités

02 Management des équipes

Posture du Manager | Faire grandir son équipe | Conflits et changements

03 Performance commerciale

Efficacité commerciale | Conquête client | Maîtrise de la négociation

04 Expérience collaborateur

Mieux se connaître | Tenir sous pression | Travailler ensemble

Notre approche repose sur 3 piliers

01

en amont de la formation (J-30)

Conception sur-mesure

- Point de cadrage, analyse des pratiques actuelles.
- Parcours de formation co-conçue avec vos équipes.
- Personnalisation des mises en situations adapté aux cas réels du terrain.

02

pendant la formation

Animation de formation

- Des formateurs qui connaissent votre secteur et vos enjeux.
- 80% de pratique. Méthodes simples, pratiques, immédiatement applicables.
- Un plan d'action individuel élaboré et mis en place par chaque participant.

03

après la formation (de J+30 à J+90)

Suivi et ancrage

- Suivi individuel ou collectif post-formation.
- Ajustement de la mise en pratique et consolidation des acquis
- Points réguliers et accompagnement des managers pour un ancrage durable.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Nos partenaires.



Une expertise déployée dans plus de 20 pays.



Europe

France · Allemagne · Belgique · Suisse · Suède

Amériques

USA · Canada · Brésil

Afrique

Maroc · Sénégal · Côte d'Ivoire · Afrique du Sud · Tunisie · Cameroun

Asie

Chine · Japon · Inde · Thaïlande



Élever vos compétences.
Incarner vos valeurs.

www.altival.com · contact@altival.com