

LA COMMUNICATION ÉCRITE

Les formations en communication écrite peuvent être organisées en intra dans votre établissement, sur mesure ou adaptées aux écrits de votre entreprise ou de votre organisation ; en cours particulier (coaching ou formation personnalisée) ou en groupe.

Nos intervenants sont habitués à travailler sur les cas d'entreprises. Ils peuvent apporter des améliorations dans la rédaction des :

- courriers, notes, messagerie électronique...
- rapports, comptes rendus, procès-verbaux, synthèses...
- notices, modes d'emploi, écrits techniques...

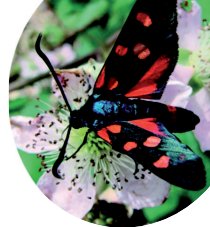
Le travail direct sur les écrits professionnels des stagiaires permet des résultats rapides et significatifs.

Nos formateurs savent adapter la formation à la demande des stagiaires et/ou de leurs responsables.

Avec près de 40 ans d'expérience en communication écrite, la société dispose d'un savoir-faire important pour valoriser par l'écrit l'image de votre entreprise ou de votre organisation.

SOMMAIRE

Les bases de l'expression écrite (coaching)	187
Améliorer sa communication écrite (coaching)	188
Écrire pour être lu, valoriser ses idées	189
Les bases de l'expression écrite	190
Valoriser les écrits professionnels, maîtriser les écrits techniques.	191
Améliorer le courrier, image de l'entreprise	192
Analyser, synthétiser, rédiger	193
Prendre des notes et faire un compte rendu	194
Maîtriser les réclamations, gérer les clients mécontents	195
Préparation aux concours administratifs – catégories A, B ou C	196



LES BASES DE L'EXPRESSION ÉCRITE

FORMATION PERSONNALISÉE

1 participant

1 formateur

1 journée de formation

1 heure de crédit téléphonique/messagerie

Améliorer le vocabulaire, l'orthographe, la grammaire.

La difficulté d'écrire ne vient pas toujours de la fluidité de l'esprit mais bien souvent d'un blocage provoqué par un oubli des règles grammaticales et syntaxiques. Cette formation personnalisée et son suivi par mail ou téléphone sans prétendre corriger la totalité des lacunes, a pour objectif de sécuriser ceux qui n'ont pu perfectionner leurs connaissances en la matière.

OBJECTIFS

- Faire découvrir ou redécouvrir les mécanismes de la langue française par le biais d'une réflexion.
- Élargir les aptitudes à s'auto corriger.
- Acquérir des outils et une documentation propre à faciliter la rédaction du courrier et des écrits professionnels.

THÈMES PROPOSÉS

1 - La grammaire et l'orthographe, en fonction des besoins du participant

- L'accord des noms et des adjectifs.
- Les terminaisons du présent.
- Les terminaisons É et ER.
- Le participe passé et le verbe conjugué, les terminaisons des participes.
- Les accords du participe passé : accords simples avec être et avoir.
- Le futur, le conditionnel.
- Le passé composé.
- La concordance des temps...

2 - Le vocabulaire

- Différencier le langage « écrit » du langage « parlé ».
- Nuancer sa pensée.
- Choisir des synonymes.
- Bien utiliser les mots de liaison.

3 - Les écrits professionnels

Thèmes au choix selon les besoins du participant :

- La messagerie, transmettre une information, réclamer, refuser, laisser une consigne, la note de service, le courrier...

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées.
- Questionnaire d'analyse des attentes envoyé avant la formation.
- Le participant apporte des écrits servant de support à la formation.
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique.
- Des exercices à réaliser avant le suivi téléphonique ou via la messagerie sont proposés.
- Un livre de Patricia Maillet est utilisé durant cette formation.

COACHING

- **1 journée commune (s'il y a plusieurs participants de la même entreprise) et une heure de crédit téléphonique ou messagerie**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur. Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 095 € H.T.** Repas offert
Animateur : Bernard Bruche France

- **Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : 1300 € HT/jour
- 3 participants sans crédit téléphonique : 1470 € HT/jour
- Le crédit mail ou téléphonique 150 € HT de l'heure.
- Le livre : 12 € HT/participant.



UN COACH POUR VOUS

AMÉLIORER SA COMMUNICATION ÉCRITE

FORMATION PERSONNALISÉE

1 participant

1 formateur

1 journée de formation

1 heure de crédit téléphonique/messagerie

OBJECTIFS

- Gérer plus efficacement et en moins de temps des situations professionnelles en relation avec la communication écrite.
- Obtenir des conseils personnalisés pour rédiger ou présenter ses écrits.
- Faire le point sur ses capacités rédactionnelles ou synthétiques.
- Prise en charge du participant quel que soit son niveau : programme et exercices sont adaptés au besoin.

Pré-requis : Dans cette formation ne sont pas traitées les bases de la communication écrite : grammaire et orthographe.

Si ces difficultés ne sont pas résolues, nous conseillons le stage « Les bases de l'expression écrite » (page 190). Une formation personnalisée peut également être mise en place pour résoudre ces difficultés, avec une organisation de coaching dans le temps (voir page 187).

THÈMES PROPOSÉS

- Les techniques rédactionnelles.
- Le plan.
- La présentation.
- Atténuer l'expression de sa pensée.
- La lisibilité.
- Les formules.
- Le courrier et la messagerie.
- La prise de notes.
- Le compte rendu.
- Le rapport.
- La note de synthèse.
- La synthèse de documents (concours)...

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées.
- Questionnaire d'analyse des attentes envoyé avant le stage.
- Le participant apporte des écrits servant de support à la formation.
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique.
- Des exercices à réaliser avant le suivi téléphonique sont proposés.
- La synthèse du stage « Écrire pour être lu » est fournie.

COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique ou via la messagerie est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant.
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur.

● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur.

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 095 € H.T.** Repas offert

Animateur : Bernard Bruche France

● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : 1300 € HT/jour
- 3 participants sans crédit téléphonique : 1470 € HT/jour

ÉCRIRE POUR ÊTRE LU VALORISER SES IDÉES



Écrire avec aisance pour être lu, compris et retenu

Rédiger ne sert plus seulement à transmettre l'information, mais aussi à faire adhérer à ses idées, à valoriser son travail ou convaincre.

La formation a pour objet, non seulement de produire un écrit clair mais également valorisant.

OBJECTIFS

- Acquérir une expression écrite efficace et valorisante pour l'entreprise ou le service.
- Utiliser les techniques relatives aux différentes formes de communication dans la vie professionnelle : lettres, notes, procès-verbaux, comptes rendus, rapports...

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne amenée, par sa fonction, à avoir une bonne maîtrise dans la rédaction de lettres, de notes, de rapports, etc.

Pre-requis : les fondamentaux de la communication écrite (grammaire et orthographe) doivent être acquis pour suivre bénéfiquement cette formation.

Si ce n'est pas le cas, nous conseillons de suivre en niveau 1 le stage « Les bases de l'expression écrite » (page 190) et la présente formation en niveau 2.

PROGRAMME

1 - La communication écrite, « vitrine de l'entreprise »

- Ce qui se voit, ce qui se retient, tour de table.
- Les principes de base : style, plan, règles syntaxiques.

2 - La préparation de l'écrit

- Les idées et le plan, les différents types de plans.
- L'analyse des informations écrites ou orales, savoir distinguer l'essentiel.

3 - Les techniques de l'écrit

- Les techniques rédactionnelles : longueur des phrases, répétition, choix du vocabulaire, articulations, ponctuation...
- L'adaptation aux destinataires.

4 - La valorisation des écrits

- Présentation, style et vocabulaire adaptés.
- Les techniques de présentation : listes parallèles, niveaux de lecture, énumérations cohérentes, etc.

5 - Le courrier et les mails

- Répondre à toutes les demandes.
- Reformuler des lettres mal rédigées.
- Les différents types de courrier : commercial, relance, recouvrement...
- Us et coutumes du courrier électronique.

6 - Compte rendu, rapport et procès-verbal

- Distinguer l'essentiel de l'accessoire.
- Exposer clairement les solutions et convaincre sans imposer.
- Rédiger à partir de ses notes.

7 - Exercices

Les thèmes sont traités en fonction des attentes des participants, cette liste est donnée à titre indicatif :

- Entraînement à la rédaction de lettres complexes ou délicates.
- Élaboration de bibles de paragraphes.
- Formules types et lettres types.
- Formules pré-finales, de politesse.
- Rédaction et présentation d'un rapport ou d'un compte-rendu...

PÉDAGOGIE

- Les cas soumis par les participants pourront servir de support dans la formation.
- Exercices nombreux et variés choisis en fonction des attentes et des besoins des participants.
- Une synthèse de la formation est remise à chacun en fin de session.

Interentreprises :

• Paris • 3 jours

Prix : 1 330 € H.T. + Repas 75 € HT

Animateur : Bernard Bruche France

- 27.28.29 janvier 2010
- 10.11.12 mars 2010
- 16.17.18 juin 2010

- 08.09.10 septembre 2010
- 13.14.15 octobre 2010
- 08.09.10 décembre 2010

Formations intra (sur mesure ou catalogue) dates et devis sur demande

REMISES : PAGE 350



LES BASES DE L'EXPRESSION ÉCRITE

Bases orthographiques et grammaticales de l'expression écrite

La difficulté d'écrire ne vient pas toujours de la fluidité de l'esprit mais bien souvent d'un blocage provoqué par un oubli des règles grammaticales et syntaxiques. Cette formation, sans prétendre corriger en 4 jours la totalité des lacunes, a pour objectif de remettre à niveau ceux qui n'ont pu perfectionner leurs connaissances en la matière.

OBJECTIFS

- Faire découvrir ou redécouvrir les mécanismes de la langue française par le biais d'une réflexion en commun.
- Élargir les aptitudes à s'autocorriger.
- Acquérir des outils et une documentation propre à faciliter la rédaction du courrier et des écrits professionnels.

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne souhaitant consolider ses acquis grammaticaux et se perfectionner dans la rédaction des écrits professionnels.

PROGRAMME

1 - Grammaire et orthographe

- L'accord des noms et des adjectifs.
- Les terminaisons du présent.
- Les terminaisons É et ER.
- Les terminaisons des participes.
- Le passé composé.
- Les homophones : CES/SES, C'EST/S'EST, LEUR/LEURS, TOUT/TOUS.
- Les accords du participe passé : accords simples avec être et avoir.
- Le futur, le conditionnel.
- La concordance des temps.
- Le subjonctif.
- Les adverbes en AMMENT/EMENT.
- Les « petits riens » qui changent tout :
 - les accents,
 - la majuscule,
 - le trait d'union.

2 - Vocabulaire

- Différencier le langage « écrit » du langage « parlé ».
- Nuancer sa pensée.
- Choisir des synonymes.
- Enchaîner les paragraphes avec les mots de liaison.
- Le vocabulaire de la lettre professionnelle :
 - exprimer une demande,
 - transmettre une information,
 - présenter des excuses, des remerciements,
 - réclamer, refuser.
- Choisir les formules de politesse adaptées.

3 - Structure de la phrase

- Apprendre à rédiger des phrases courtes, claires et précises pour : décrire une procédure simple, transmettre un savoir-faire, laisser une consigne...

PÉDAGOGIE

- Un test d'auto-évaluation est réalisé le premier jour, un second en fin de stage.
- Les documents pédagogiques utilisés font toujours référence à l'écrit professionnel.
- Des outils variés : dictionnaires, livres de conjugaison, grille de relecture, bibliothèque de phrases clés, permettent d'effectuer une autocorrection efficace et donc de développer une plus grande autonomie.
- L'ouvrage « *La Rédaction Professionnelle* » est remis à chaque participant.
- Son auteur Patricia Maillet est le concepteur et l'animateur de la formation.

Interentreprises :

● Paris ● 4 jours (2+2)

Prix : 1 690 € H.T + Repas 100 € HT

Animateur : Bernard Bruche France

● 14.15 janvier+04.05 février 2010

● 08.09 mars+29.30 mars 2010

● 03.04 juin+28.29 juin 2010

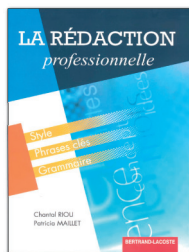
● 06.07 sept+27.28 septembre 2010

● 30 sept.1er oct+04.05 novembre 2010

● 15.16 nov+06.07 décembre 2010

Formations intra (sur mesure ou catalogue) dates et devis sur demande

REMISES : PAGE 350



VALORISER LES ÉCRITS PROFESSIONNELS, MAÎTRISER LES ÉCRITS TECHNIQUES



Les écrits techniques occupent une place importante dans la vie professionnelle, mais leurs auteurs peuvent avoir besoin d'un « coup de pouce » pour améliorer les plans, la présentation ou faire la différence entre ce qui est essentiel et le temps ou le travail passé pour obtenir un résultat.

Cette formation a pour but de différencier ce qui est important pour les autres et d'améliorer la présentation pour mieux convaincre.

OBJECTIFS

- Connaître les principes essentiels des écrits professionnels pour éviter les pièges les plus courants et mieux structurer des écrits techniques : consignes, notes, rapports techniques, comptes rendus.

Remarque : La rédaction du courrier n'est pas abordée dans cette formation. Une formation spécifique lui est consacrée (page 192).

PERSONNES CONCERNÉES

- Techniciens, agents de maîtrise, toute personne ayant à rédiger des écrits techniques.

PROGRAMME

1 - Caractéristiques des écrits professionnels actuels

- Place de l'écrit dans l'entreprise : critères, exigences et évolutions.
- Pièges les plus courants à éviter.
- Capacités à mettre en oeuvre :
 - ponctuation,
 - choix des mots,
 - syntaxe : pièges et contraintes.
- Techniques et principes pour rédiger :
 - notes, consignes, instructions,
 - comptes rendus, rapports.
- Exemples élaborés en atelier d'écriture.

2 - Être clair et concis

- Les outils méthodologiques pour mieux concevoir un plan :
 - les 3QOCP,
 - le plan SPRI/A,
 - les tableaux ou plans arborescents...
- Les plans argumentatifs, analytiques, informatifs...

- L'argumentation dans l'écrit :
 - présentation et analyse des faits,
 - enjeux, objectifs, solutions, moyens...
- Les styles :
 - descriptif : comment décrire une machine, un processus...
 - explicatif : comment transmettre un savoir-faire,
 - injonctif : comment laisser des consignes.
- La lecture critique et les techniques de reformulation.

3 - Présenter les écrits

- Principales règles de présentation d'écrits professionnels.

4 - Rédiger le courrier électronique

5 - Mise en application sur les écrits des participants.

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant.
- A partir de fiches techniques et d'études de cas, conception et rédaction de textes.
- Analyse, confrontation et évaluation en groupe.
- Exercices sur transparents pour dynamiser corrections et commentaires.
- Chaque participant apporte des écrits professionnels qui serviront de supports d'exercices.

Interentreprises :

- Paris • 2 jours

Prix : 1 090 € H.T. + Repas 50 € HT

Animateur : Bernard Bruche France

• 18.19 janvier 2010

• 22.23 mars 2010

• 07.08 juin 2010

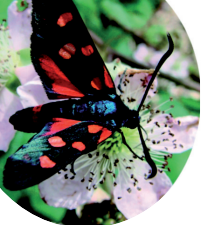
• 13.14 septembre 2010

• 04.05 octobre 2010

• 22.23 novembre 2010

Formations intra (sur mesure ou catalogue) dates et devis sur demande

REMISES : PAGE 350



AMÉLIORER LE COURRIER, IMAGE DE L'ENTREPRISE

Valoriser la correspondance avec les clients, les usagers, les assurés...

OBJECTIFS

- Mieux analyser les demandes des correspondants : clients, usagers...
- Approfondir les méthodes et les techniques propres au courrier professionnel :
 - lettres d'information, de proposition, de demande...
 - lettres d'excuses, de refus...
 - réponses à des réclamations, à des clients et/ou des usagers mécontents...
- Apporter rapidement une réponse claire et précise.
- Bien communiquer sans heurter l'interlocuteur.

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne devant aller au-delà des lettres types, et cherchant à adapter précisément le courrier aux différents correspondants.
- Pré-requis** : si les difficultés orthographiques et grammaticales de base ne sont pas totalement maîtrisées, il est recommandé de suivre avant cette formation, le stage « *Les bases de l'expression écrite* » (page 190) en niveau 1, puis la présente formation en niveau 2.

PROGRAMME

1 - La communication écrite

- Écrire avec rigueur : éviter les répétitions, respecter les règles syntaxiques et orthographiques.
- La finalité des écrits professionnels « vitrine » de l'entreprise.

2 - Les techniques rédactionnelles

- Employer les termes appropriés et un vocabulaire élargi et mesuré.
- Présenter une lettre aérée, concise et précise.
- Limiter la longueur des phrases.
- Mettre en valeur l'articulation du texte et son homogénéité par les mots de liaison.
- Utiliser le ton juste et nuancer sa pensée.

3 - Préparer la lettre

- Identifier le destinataire.
- Analyser le document reçu pour répondre à toutes les questions du correspondant.

- Élaborer un plan mettant en relief les grandes lignes directrices avec méthode.

4 - Rédiger le courrier

- L'entrée en matière.
- L'expression de la demande :
 - demander une confirmation,
 - une information,
 - un règlement...
- La transmission d'une information, d'une relance.
- La présentation des excuses et/ou des remerciements.
- L'expression du mécontentement, la réclamation, le refus.
- Les formes préfinales et les formules de politesse.

5 - Le courrier électronique

- Us et coutumes de la communication électronique.

PÉDAGOGIE

- La méthode pédagogique prend appui sur l'expérience des participants.
- Les exercices et les cas pratiques sont réalisés à partir de cas réels.
- Nombreuses applications et exercices. Correction immédiate sur transparents.
- Un fascicule de stage et des documents de travail sont fournis.
- Une synthèse de la formation est remise à chaque participant en fin de session.

Interentreprises :

• Paris • 2 jours

Prix : 1 090 € H.T. + Repas 50 € HT

Animateur : Bernard Bruche France

• 21.22 janvier 2010

• 15.16 mars 2010

• 27.28 mai 2010

• 28.29 juin 2010

• 13.14 septembre 2010

• 18.19 octobre 2010

• 15.16 novembre 2010

• 02.03 décembre 2010

Formations intra (sur mesure ou catalogue) dates et devis sur demande

REMISES : PAGE 350

ANALYSER, SYNTHÉTISER, RÉDIGER



OBJECTIFS

- Approfondir les méthodes et les techniques propres aux différents écrits de l'entreprise.
- Acquérir une meilleure aisance pour structurer ses écrits et gagner du temps.
- Savoir présenter les choses sans heurter, sans choquer inutilement.
- Réunir une documentation efficace et complète, immédiatement utilisable.

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne désireuse de gagner du temps en structurant vite et bien ses écrits professionnels.

PROGRAMME

1 - Analyser

- Appréhender les difficultés propres à l'écrit :
 - définir les objectifs de l'émetteur : informer, convaincre, faire agir...
 - rappeler la finalité des écrits professionnels « vitrine » de l'entreprise.
- Découvrir les méthodes qui facilitent l'analyse et la structuration du texte :
 - appliquer les techniques permettant l'analyse, le développement, la synthèse,
 - rechercher les idées grâce à un questionnement systématique,
 - connaître les plans spécifiques aux écrits techniques,
 - savoir sélectionner les informations importantes dès l'étape préliminaire de la lecture.

2 - Synthétiser

- Application de la méthode CASA :
 - structurer son écrit dès la prise de notes,
 - sélectionner l'essentiel,
 - s'entraîner au compte rendu,
 - passer du compte rendu au relevé de décisions.

- Réaliser une note de synthèse :
 - la méthode SPRI,
 - distinguer l'essentiel de l'accessoire,
 - travailler la structure et la présentation,
 - favoriser l'accroche visuelle.
- Synthétiser une réunion.
- Transmettre les informations clés d'une action via la messagerie.

3 - Rédiger

- Améliorer la lisibilité :
 - termes appropriés, langage soutenu et mesuré,
 - texte aéré, concis et précis,
 - mots de liaison pour mettre en valeur l'articulation du texte et son homogénéité.
- Atténuer l'expression de sa pensée :
 - nuancer ses propos pour ne pas susciter une agressivité inutile,
 - s'entraîner à la « diplomatie » sans alourdir le style.
- Élaborer un rapport :
 - rapporter les faits avec neutralité,
 - exposer clairement les solutions envisagées,
 - convaincre sans imposer.
- Finaliser les écrits : présentation, sommaire, annexes...

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant.
- Exercices sur transparents pour dynamiser corrections immédiates et commentaires.
- Utilisation d'enregistrements sur cassettes vidéo pour travailler le compte rendu.
- Il est demandé à chaque participant d'apporter les documents qu'il souhaite travailler durant le stage.
- Une synthèse de la formation est remise à chaque participant en fin de session.

Interentreprises :

● Paris ● 3 jours

Prix : 1 330 € H.T. + Repas 75 € HT

Animateur : Bernard Bruche France

● 01.02.03 février 2010

● 24.25.26 mars 2010

● 19.20.21 mai 2010

● 21.22.23 juin 2010

● 20.21.22 juillet 2010

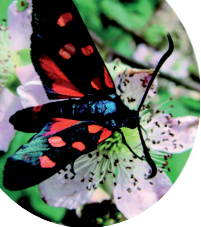
● 22.23.24 septembre 2010

● 08.09.10 novembre 2010

● 13.14.15 décembre 2010

Formations intra (sur mesure ou catalogue) dates et devis sur demande

REMISES : PAGE 350



PRENDRE DES NOTES ET FAIRE UN COMPTE RENDU

OBJECTIFS

- La multiplication du nombre de réunions, la recherche d'une meilleure efficacité par la rédaction d'un procès-verbal a augmenté le travail de nombreux collaborateurs.
- La formation aura pour objet de :
 - se préparer et préparer activement la prise de notes,
 - choisir la bonne méthode,
 - optimiser ses aptitudes à l'analyse et à la synthèse,
 - savoir rédiger et présenter les comptes rendus.

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne ayant une bonne aisance rédactionnelle et amenée à prendre des notes et à rédiger le compte rendu d'une réunion par exemple.

PROGRAMME

1 - La prise de notes

- Utiliser des procédés abrégatifs nécessitant peu d'apprentissage.
- Savoir distinguer l'essentiel de l'accessoire, trier et classer les informations.
- Choisir une méthode appropriée en fonction de ses besoins :
 - linéaire,
 - modulaire,
 - normée...

2 - La prise de notes en réunion

- Structure et organisation des différents types de réunion :
 - réunion de travail, de conseil,
 - réunion d'information, de CE,
 - débat, conférence.
- Rôle du rapporteur et du secrétaire.
- Recherche de la documentation.
- Connaissance des participants, du sujet, du vocabulaire...
- De l'oral à la reformulation écrite.
- Déformations et interprétations : rester objectif.

3 - La prise de notes en entretien

- Cerner le contexte de l'entretien.
- Etablir un questionnaire préalable.

4 - Le compte rendu oral

- A partir de ses notes, savoir dégager l'essentiel pour une présentation orale immédiate.

5 - Le compte rendu écrit

- Relire et structurer ses notes :
 - hiérarchiser les informations,
 - mettre en valeur les mots clés,
 - harmoniser les titres et les sous-titres.
- Rechercher un plan.
- Différencier : procès verbal, compte rendu linéaire, compte rendu synthétique, rapport.
- Connaître la forme et la rédaction à adopter pour ces documents.
- Choisir le style approprié aux destinataires.
- Appliquer les techniques rédactionnelles pour faciliter la lecture, la compréhension et la mémorisation.

PÉDAGOGIE

- Le travail comporte une partie réflexion, réalisée en sous-groupe, mais aussi des mises en situations.
- Des exercices sur réunions enregistrées, débats filmés, entretiens simulés seront proposés.
- Les cas soumis par les participants pourront servir de support.
- Une synthèse de la formation est remise à chaque participant en fin de session.

Intertreprises :

- Paris • 2 jours

Prix : 1 030 € H.T. + Repas 50 € HT

Animateur : Bernard Bruche France

- 25.26 janvier 2010
- 18.19 mars 2010
- 14.15 juin 2010
- 20.21 septembre 2010
- 21.22 octobre 2010
- 29.30 novembre 2010

Formations intra (sur mesure ou catalogue) dates et devis sur demande

REMISES : PAGE 350

MAÎTRISER LES RÉCLAMATIONS GÉRER LES CLIENTS MÉCONTENTES



Trouver la solution pour reconquérir et fidéliser le client

OBJECTIFS

- Maintenir une bonne image de l'entreprise, même vis-à-vis d'un client mécontent.
- Traiter mieux et plus rapidement les litiges, adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations.
- Résister à l'agressivité, réagir positivement, savoir gérer les situations délicates.
- Préserver l'avenir, conserver le client, faire d'un client mécontent, un client satisfait.

PERSONNES CONCERNÉES

- Responsables et collaborateurs des services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV... ayant à traiter des réclamations clients, utilisateurs ou usagers.
- Toute personne, secrétaire, assistante, ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone, en entretien de face à face ou par écrit.

PROGRAMME

1 - Les aspects positifs des réclamations

- Transformer chaque réclamation en une proposition d'amélioration pour l'entreprise, pour le client ou l'utilisateur.
- Aborder la situation de façon constructive.

2 - Comprendre le client insatisfait

- Les différentes personnalités.
- Les modes de fonctionnement individuels.
- Les modes de réactions utilisés dans les réclamations.
- La satisfaction des besoins du client mécontent.

3 - Mon attitude face aux réclamations

- Le stress généré par l'agressivité : le mien et celui du client mécontent.
- La maîtrise des gestes et des paroles.
- Avoir une attitude positive.
- Savoir se motiver.
- S'organiser et disposer des informations utiles.
- Les techniques favorisant le dialogue.

4 - Les réclamations directes et/ou téléphoniques

- Écouter, poser les bonnes questions.
- Avoir une formulation adaptée.
- Savoir prendre des notes.
- Contrôler la situation avant la décision.
- Concevoir un argumentaire.
- Proposer des solutions et les vendre.
- Savoir dire non avec courtoisie.

5 - Les réclamations écrites

- Les réclamations justifiées.
- Les réclamations injustifiées.
- Personnaliser chaque réponse.

6 - Pour éviter que la situation n'aboutisse à une réclamation

- Analyser les doléances.
- Étudier les griefs les plus fréquents.
- Analyser les dysfonctionnements.
- Mettre en place des indicateurs de suivi.

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant.
- Mises en situation : au téléphone, en entretien, à l'écrit selon les besoins exprimés.
- Exercices d'application enregistrés. Analyse et conseils personnalisés.
- Traitement des cas apportés par les participants.
- Une synthèse de la formation est remise à chaque participant en fin de session.

Interentreprises :

• Paris • 2 jours

Prix : 1 070 € H.T. + Repas 50 € HT

Animateur : Bernard Bruche France

• 04.05 février 2010

• 22.23 mars 2010

• 14.15 juin 2010

• 27.28 septembre 2010

• 04.05 novembre 2010

• 06.07 décembre 2010

Formations intra (sur mesure ou catalogue) dates et devis sur demande

REMISES : PAGE 350



PRÉPARATION AUX CONCOURS ADMINISTRATIFS – CATÉGORIES A, B OU C

La note de synthèse, le résumé de texte, l'analyse de texte, la lettre administrative, la note administrative, la composition...

OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie efficace pour réussir l'épreuve.
- Connaître les pièges et les critères de réussite.
- S'entraîner dans les conditions du concours.
- Obtenir un diagnostic précis de ses besoins, de ses points positifs et des points à améliorer.

PERSONNES CONCERNÉES

- Tout personnel administratif souhaitant préparer un concours externe ou interne.

PROGRAMME

Cette articulation est commune aux différents concours et le contenu tient compte des spécificités du type d'épreuve préparée.

1 - Présentation de l'épreuve

- Bien définir et comprendre le cadre de l'exercice et ses contraintes.
- Comprendre ce qui différencie certaines épreuves (ex. note de synthèse et résumé de texte).
- Connaître les exigences du jury pour ce qui concerne les capacités d'analyse, de synthèse et d'écriture.

2 - Méthodologie de l'épreuve

- Les différentes étapes et la durée préconisée.
- La lecture du sujet et sa compréhension.
- Les techniques qui facilitent l'analyse, l'élaboration du plan et la synthèse :
 - le questionnement systématique ou les 3QO3CP :
 - la méthode SPRI,

- les plans binaires,
- les plans d'opposition.

- L'introduction et la conclusion : finalité et exigences.

3 - Phase rédactionnelle

- Les qualités rédactionnelles recherchées :
 - conseils sur le style,
 - pièges à déjouer,
 - articulation,
 - ponctuation.
- La présentation de son écrit :
 - la lisibilité,
 - la longueur des phrases, des paragraphes et de l'écrit en général,
 - les titres.
- La relecture :
 - son caractère indispensable,
 - ses différents niveaux au service de la rigueur.

PÉDAGOGIE

- Conseils individualisés et adaptés aux besoins de chaque candidat.
- Exercices pratiques s'inspirant de sujets de concours. Les exercices apportés par les participants seront traités. Analyses correctives permettant de mesurer ses progrès.

Intra-entreprises et coaching

- Paris ● Province ●
- Durée : 1 à 3 jours

- Formation réalisable en intra pour un groupe ou en formation personnalisée pour 1 à 3 personnes
- Devis et dates sur demande. Nous consulter.

Animateur : Bernard Bruche France