

SERVICE CLIENT : MAÎTRISER LES RÉPONSES PAR EMAIL

Durée : 1 jour

Objectifs

- Répondre de façon professionnelle par email

Public concerné

Toute personne répondant aux demandes clients par email

Prérequis

Aucun

Prix

490 €HT/participant

Option : déjeuner 30 €HT

Programme

- Comprendre les spécificités de la communication écrite
- Les techniques d'une réponse par email réussie :
 - Adapter son style à chaque demande
 - Rédiger de façon lisible et aérée
 - Définition du fond et de la forme
 - Choix du temps approprié et des mots justes
 - Personnalisation
 - Valorisation de l'entreprise
- Atelier : mise en situation
 - Exercices sur des cas réels

Les +

- Partage d'expériences entre les participants
- Apport d'expertise du formateur, expert de la Relation client
- Support de formation remis à chaque participant