

Trouver le ton juste sans heurter ou nuire à son image, provoquer la réactivité de ses destinataires ou recouvrer des créances sont des exercices de communication délicats.

De nombreuses formules à adapter sont proposées pour un gain de temps appréciable.

Objectifs

- Gagner en efficacité tout en soignant sa communication
- Être vigilant dans ses messages
- Relancer sans agresser

Programme

Les principes de précaution

- Les implications de la relance ou de la réclamation et la notion d'image : image de l'entreprise / image de soi

Des conseils essentiels sur le style

- Les maladresses récurrentes : syntaxe et longueur requise des phrases
- Le vocabulaire (celui à bannir notamment) et le style : les erreurs à éviter
- La concision dans l'objet et le message
- Les choix de formulations pour l'entrée en contact et pour conclure son message
- Quelques phrases-clés à adapter pour débiter, confirmer, relancer, présenter des excuses dans le cas d'une relance injustifiée, etc.

L'organisation des idées dans le message

- Comment hiérarchiser son message pour plus d'impact ?
- Comment défendre sa position et argumenter ?

Les principes de base

- Le ton juste et la diplomatie nécessaire dans les échanges
- Les obligations du rédacteur : la relecture. Quelle méthode appliquer pour des écrits irréprochables ?

Atelier rédactionnel

Entraînement proposé aux participants l'après-midi. Les thèmes s'inspirent directement des situations rencontrées dans leur quotidien.

- Choix de courriers (lettres ou mails) sélectionnés au préalable par les participants et analyse correctrice en groupe
- Rédaction de mails ou lettres types (dont l'objet serait récurrent) ou selon besoins avec un contenu plus personnalisé (propositions des rédacteurs)

Pour qui ?

- Toute personne amenée à relancer les services internes, prospects ou clients, etc.

Pédagogie

- Dans son approche pédagogique, la consultante sollicite et implique le groupe afin que celui-ci mène une réflexion constructive sur ses pratiques et celles qu'il est possible de leur substituer
- Les exemples comme les exercices s'inspirent de cas professionnels
- Les méthodes appliquées favorisent l'interactivité à l'intérieur du groupe
- Des échanges sur ses pratiques et ses difficultés
 - Des exemples précis sur les critères d'un message efficace
 - Des études de cas professionnels inspirés du quotidien et une analyse correctrice en groupe
 - Des conseils individualisés
 - Des outils pragmatiques au service de son activité professionnelle