

AMELIORER VOS ECRITS PROFESSIONNELS

Objectifs de la formation

Objectifs pédagogiques

- ▶ Savoir éviter les erreurs courantes et structurer ses écrits
- ▶ Rédiger de façon efficace des écrits professionnels orientés clients
- ▶ Mettre la forme au service du fond

LE PROGRAMME DE FORMATION

1. Ne pas laisser la forme polluer le fond

- Eviter les fautes récurrentes : conjugaison, orthotypographie
- Eviter les fautes récurrentes : syntaxe, orthographe, grammaire.
- Focus sur certaines expressions incontournables.
- Améliorez la structure de vos écrits : définir son objectif et construire des paragraphes efficaces.
- Les incontournables de la rédaction efficace
- Dynamiser son contenu
- Outils et méthodes pour tendre vers 0 fautes.



2. La méthodologie au service du client

- Réfléchir avant d'écrire : analyser et comprendre le besoin sous-jacent du client pour apporter la juste réponse.
- Le (bon) choix du canal.
- Les 7 catégories de vocabulaire.
- De l'importance des mots bleus à forte vibration positive.
- Maîtriser les différents niveaux de langage.
- Se positionner dans une relation gagnant/gagnant
- Connaître les similitudes et différenciations entre client interne et externe.

3. Rédiger des écrits attractifs et efficaces

- Reprenons vos écrits : que changeriez-vous ?
- Cas concret: mail à l'attention de clients inactifs
- Cas concret : mail à l'attention d'un collaborateur défaillant.
- Cas concret : réponse à un client mécontent
- Cas concret : formuler un refus sans compromettre une relation harmonieuse.
- Cas concret : mail suite à une ouverture de compte.
- Cas concret : mail post-visite de prospection.

Dates des sessions

Semestre 2

Session 1 > PARIS : 10 et 11 octobre 2023

Session 2 > LYON : 14 et 15 novembre 2023

Durée :

- 2 journées de 7 heures + Une journée complémentaire

Publics visés :

- Toute personne rédigeant déjà, impliquée dans des interactions à l'écrit et souhaitant améliorer l'impact de son message.

Prérequis nécessaires :

- Aucun prérequis n'est nécessaire

INFORMATIONS POUR VOS INSCRIPTIONS



Cédric ANGELI
Directeur

c.angeli@2nd-academy.fr

06 25 70 65 36

Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble :

- Exercices en groupe
- Réflexion individuelle
- Partage d'idées et d'expériences
- Mises en situations filmée
- Training individuel intensif...

Un support papier ou numérique est remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise à chaque stagiaire.

Un certificat de réalisation et/ou de présence est fourni et adressé au commanditaire employeur.

MODALITES D'EVALUATION (PRE-FORMATION)

Positionnement et recueil des attentes :

Pour toutes nos formations :

Si la formation exige des prérequis, un test de positionnement est transmis en amont de la formation aux apprenants afin de s'assurer qu'ils disposent des connaissances, savoir-faire et savoir-être nécessaire pour suivre correctement cette formation.

Au démarrage de chaque formation, pour s'assurer que les objectifs de l'apprenant soient en adéquation avec les objectifs de la formation, nos formateurs réalisent un tour de table permettant d'évaluer le niveau initial de chaque apprenant, leurs attentes, ainsi que leurs représentations, leurs certitudes et leurs idées reçues, sur la thématique de l'action de formation.

MODALITES D'EVALUATION (POST-FORMATION)

Evaluation des objectifs de formation

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée par un Quizz en fin de formation.

Evaluation de la satisfaction

Evaluation de la satisfaction du stagiaire : Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :

- Contenu : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus
- Animation : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe
- Pédagogie : Equilibre entre théorie et pratique
- Logistique : Etat des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners

Evaluation de la satisfaction du donneur d'ordre : Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer :

- Préparation : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée
- Contenu : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation
- Logistique : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique

Evaluation de la satisfaction par vos financeurs : Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise cliente, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement notre collaboration de manière globale lui sera adressé en fin de formation.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont l'organisme de formation afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Ghislaine BLASQUEZ – g.blasquez@2nd-academy.fr