

## Répondre aux réclamations écrites

### Objectifs

- Savoir analyser et comprendre une réclamation écrite
- Savoir structurer sa réponse
- Utiliser un langage positif et commercial
- Connaître les principes de la qualité des écrits

### Méthodes

- Exercices individuels
- Entraînement à la rédaction sur des cas réels apportés par les participants
- Apports théoriques et échanges

#### Les réclamations écrites... quelle chance !

→ mesurer l'importance du traitement des réclamations écrites

- Les enjeux du traitement des réclamations, les clients et les réclamations

#### Analyser et comprendre les réclamations écrites

→ Savoir comment se positionner pour la réponse

- Les questions à se poser
- Savoir trier les informations, définir les faits, les opinions et les sentiments
- Être capable de prendre du recul

#### La structure de la réponse

→ Identifier les différentes étapes

- les étapes incontournables et les optionnelles
- Intérêts et objectif

#### Le contenu de la réponse

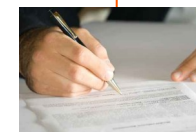
→ soigner la forme et développer l'empathie

- le langage positif et les formulations adaptées
- Les principes de la qualité des écrits
- Utiliser un outil de lisibilité

#### Entraînement pratique

→ S'entraîner à la rédaction de réponses

- à partir de cas concrets apportés par les participants, tout au long des deux journées, rédaction de réponses et échanges constructifs



2 jours

