



LES FONDAMENTAUX DE L'ÉCRIT PROFESSIONNEL

Vous êtes...

Conseillers de Relation Clientèle, Commercial
...ou simplement appelé à rédiger des mails en interne
ou vers l'extérieur

Après cette formation vous saurez...

Rédiger (rapidement) des écrits clients clairs et valorisant
pour le client et l'entreprise
Maîtriser les 3 composantes clés ; clarté, diplomatie,
empathie

Vous connaissez déjà ...

La rédaction de mails

Pendant cette formation vous allez ...

Expérimenter l'écrit par le jeu
Par la pratique, découvrir la méthode Xprim qui repose à la fois
sur le bon sens et des bases scientifique (réf CNRS)
Adopter une technique qui vous laisse libre tout en vous
garantissant un résultat fiable
Bénéficier d'un vrai bilan personnalisé grâce au débrief des des
mails envoyés préalablement à la formation



ILS DISENT

« Je vais concentrer mon attention sur la
perception du lecteur et non plus sur ce
que je veux écrire »

« J'ai enfin une méthode pour être diplo-
mate à l'écrit »

« Maintenant je suis sûr que mes corres-
pondants vont me comprendre »

Le programme

- 1) Auto-diagnostic Xpression : se situer sur les 3 critères clés : clarté, empathie, diplomatie
- 2) Le plan du mail : j'ai lu, je vous ai compris, j'ai bien noté, j'ai décidé, je vous invite à..., à votre écoute
- 3) Les principes de lisibilité : les 5 grandes règles de ponctuation et l'ordre des mots dans la phrase
- 4) La clé de la qualité rédactionnelle : les 50 mots pivot à connaître
- 5) Appliquer Xpression : expliquer clairement, être pédagogue dans le refus (annoncer une mauvaise nouvelle), "vendre" les décisions favorables
- 6) Conclure un mail en mode "futur"

Capacité par
session :
10 participants