

ÉCRIRE PRO : Stage services client, qualité et SAV

Décoder les attentes et les sentiments du client pour y apporter une réponse adaptée, c'est là tout l'enjeu du **stage SAV, services client et qualité**.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Décoder les demandes écrites du client
- Optimiser la communication écrite entre services concernés par la relation client



PUBLIC

Gestionnaire clients, Conseiller technique, Responsable SAV, Téléopérateur

ORGANISATION

INTRA

INDIV



TARIF INTRA/ INDIV

[Nous contacter](#)

LE PROGRAMME

Écrire pour fidéliser le client

Se préparer

- Analyser les écrits du client pour décoder ses attentes
- Définir l'objectif de réponse
- Lister les éléments de réponse

Rédiger une réponse efficace à une réclamation client

- Organiser ses idées autour d'un plan pertinent
- Adopter une posture rédactionnelle orientée client
- Être concis et précis

Supports écrits professionnels

- Composer une lettre de réponse à une réclamation client
- Rédiger un e-mail efficace

Écrits internes : améliorer les process

Analyser les réclamations client

- Hiérarchiser et classier les réclamations
- Rédiger des comptes rendus d'incident

Capitaliser et partager l'information client

- Rédiger des rapports pertinents