



# La Relation Client par mail

## OBJECTIFS

- Maîtriser la structure d'un mail efficace
- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise
- Maîtriser les techniques d'une rédaction par mail efficace

## PROFIL PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui souhaite et qui souhaite améliorer sa relation clients par mail.

## PRÉREQUIS

Connaître les fondamentaux de la relation client

## PROFIL FORMATEUR

Spécialiste de la Relation Client

## PROGRAMME

### *Comprendre les spécificités de la communication par mail*

- Choisir le bon canal de réponse
- Adapter son style à chaque demande
- Adopter une rédaction lisible et aérée

### *Les techniques d'une réponse écrite par mail réussie*

- La structure de la réponse
- Définition du fond et de la forme
- Choix du temps approprié et des mots justes
- Personnalisation
- Valorisation de l'entreprise

## ÉVALUATION

En début de formation : questionnaire ou entretien

En cours de formation: exercices, mises en situation et débrief

Fin de formation : Bilan, tour de table

## DURÉE 1 jour

## TARIF

- Inter : 1200 €HT/p.
- Intra : Sur devis

## LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partage d'expériences
- Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- Exercices pratiques, simulations

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les dates de formation seront confirmées sous 48h maximum selon la disponibilité des participants et celle du formateur.



- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret de la formation remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur: ancien opérationnel et spécialiste de la Relation Client

## SITE INTERNET

[www.efficrm.com](http://www.efficrm.com)

## EffiCRM PARIS

[contact@efficrm.com](mailto:contact@efficrm.com)

00 33 (0)1 84 73 00 95

## EffiCRM LYON

[bureau-lyon@efficrm.com](mailto:bureau-lyon@efficrm.com)

00 33 (0)6 51 40 35 96

## SOCIAL

 effiCRM entreprise

 @effiCRM

 effiCRM