Améliorer la satisfaction client

Optimiser sa relation client par l'écrit

2 jours (14h00) | ★★★★½ 4,6/5 | RC-C19ECRICC | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Tarif : 1 510 € ht

Formations Compétences Métier › Relation client › Améliorer la satisfaction client

Document mis à jour le 13/11/2026

Objectifs de formation

- Adapter ses écrits aux attentes du client, au contexte et au canal utilisé
- Rédiger des réponses claires, professionnelles et orientées client
- Utiliser l'intelligence artificielle pour améliorer ses réponses sans perdre en personnalisation ni en authenticité

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Équipe pédagogique :
Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :
Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.
Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :
Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur votre espace apprenant.
Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre plateforme dédiée.

Prérequis

Aucun.

Public concerné

- Conseillers et chargés de relation client
- Collaborateurs de services clients, SAV, commerciaux ou administratifs amenés à répondre aux clients par écrit
- Toute personne souhaitant améliorer la qualité et l'efficacité de ses écrits clients

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2I Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Adopter les codes de la relation client par écrit

- Distinguer les spécificités de la communication écrite et de la communication orale en relation client.
- Identifier les attentes et les besoins du client dans un échange écrit.
- Définir les valeurs et le ton de l'entreprise pour une communication cohérente.
- Faire de l'écrit un outil essentiel de la relation client : fiabilité, réactivité, personnalisation....
- Repérer les réponses génériques, impersonnelles ou artificielles produites par l'IA.
- **Mise en pratique :** comparer une réponse humaine, une réponse IA brute et une réponse IA retravaillée.

Structurer et rédiger des écrits attractifs

- Rédiger de façon structurée, claire et concise : techniques d'écriture.
- Orthographe, grammaire et syntaxe : s'appuyer sur des outils et méthodes efficaces pour écrire sans faute.
- Gérer les nuances du langage : empathie, courtoisie et professionnalisme.
- Soigner la forme comme le fond pour faire passer les messages clés.
- Utiliser l'IA pour clarifier, raccourcir ou reformuler un message.
- **Atelier** : Réécriture et optimisation de messages clients (e-mails, chats, courriers...).

Adapter ses écrits aux canaux digitaux

- Distinguer les codes des écrits formels et des échanges instantanés.
- Structurer un message en fonction du canal utilisé : e-mail, chat, SMS ou réseaux sociaux.
- Adapter le niveau de détail, le ton et la formulation au canal.
- Décliner avec l'IA une même réponse sur plusieurs canaux.
- Contrôler la cohérence de la voix de l'entreprise d'un canal à l'autre.
- Prendre en compte le temps de réponse et gérer les attentes du client.
- **Atelier** : produire plusieurs versions d'une même réponse et sélectionner la plus adaptée à chaque canal.

Gérer les situations sensibles et les clients difficiles par écrit

- L'art de la formulation positive pour éviter les malentendus et apaiser les tensions.

- Répondre par écrit avec tact et souplesse aux réclamations et insatisfactions clients.
- Identifier les émotions, les attentes implicites et les points de tension dans un message.
- Désamorcer un conflit écrit en choisissant le ton et les mots appropriés.
- **Atelier** : Rédaction de réponses adaptées à des cas clients sensibles.

Augmenter la qualité et la réactivité de ses écrits avec l'IA

- Identifier les usages pour lesquels l'IA apporte un réel gain de qualité ou de rapidité.
- Contrôler l'exactitude, la confidentialité et la pertinence d'une réponse générée.
- Préserver la personnalisation et la voix de l'entreprise.
- Utiliser une grille de contrôle avant l'envoi d'une réponse assistée par l'IA.
- **Atelier** : produire, contrôler et améliorer une réponse assistée par IA à partir d'un cas réel.

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d’évaluation des acquis

- En cours de formation, par des exercices pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Le groupe M2I s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil Handicap

Modalités et délais d’accès à la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Les formations M2I sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 12 jours ouvrés.