

Prêt à transformer vos clients mécontents en clients heureux ? Rejoignez nous pour une formation pétillante où vous apprendrez à jongler avec les mots de l'assurance, à construire des réponses percutantes, et à impressionner vos clients avec une réactivité fulgurante! Devenez le super-héros de la satisfaction client et faites briller votre image qualité !

Objectifs

- Améliorer le traitement des réclamations clients pour donner une image de qualité, de réactivité et de proximité
- Savoir adapter le langage de l'assurance à son interlocuteur
- Organiser une réponse structurée
- Inciter le lecteur à l'action

Programme

1. Les règles de lisibilité d'un courrier professionnel

Enjeux :

Comprendre l'importance de rédiger des courriers clairs, facilement compréhensibles et adaptés aux différents destinataires

2. Ecrire, pour dire quoi ?

Enjeux :

Identifier clairement les objectifs et les attendus de nos courriers

3. L'organisation des idées :

Enjeux : Déterminer un plan d'écriture : comment commencer, par quoi continuer, comment terminer ?

Outils pédagogiques Présentation d'un outil d'organisation des idées , Atelier en grand groupe sur la base d'exemples d'écrits

4. Ce qu'il faut éviter :

- Les pléonasmes
- Les tournures désuètes
- Les mots inappropriés
- Le jargon technique
- ...

Enjeux :

- Rendre les courriers plus « actuels », en tenant compte de l'évolution des codes de la communication écrite
- Supprimer les erreurs de syntaxe, de structure, les maladresses,...
- Adapter les mots aux différents interlocuteurs

Outils pédagogiques

Secteurs

- Assurance

Format

- Présentiel

Compétences

- Efficacité professionnelle

Thèmes

- Communication
- Relation client

Publics

- Collaborateurs
- Gestionnaires
- Souscripteurs

Pré-requis

Maitriser les compétences de la formation » communiquer efficacement par écrit «

- Exercices individuels

5.Travail de réécriture

Enjeux :

- S'entraîner à mettre en pratique toutes les notions vues
- Améliorer la qualité et l'efficacité des courriers

Outils pédagogiques

- Réécriture des courriers fournis par les participants

Clôture

- Feedback des participants
- Elaboration d'un plan d'actions

Modalités pédagogiques

- Ateliers
- Co-construction d'une démarche, d'une méthode, d'une charte de bonnes pratiques
- Définition d'un plan d'action individuel
- Partages d'expériences
- Réalisation d'exercices
- Traitement de cas pratiques

Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)