Clientèle internationale: Savoir bien répondre en anglais, à l'écrit , aux emails de réclamations clients et aux commentaires sur les forums internet

https://www.estim-formation.com/formation-international-clientele-anglais-reclamations-forums

Objectifs de la formation

- Acquérir les techniques de rédaction en relation client en anglais
- Savoir expliquer, motiver et argumenter les choix techniques et commerciaux de l'entreprise en anglais
- Acquérir les techniques de rédaction en conversation digitale internationale
- Savoir répondre spécifiquement aux réclamations écrites à l'international
- Savoir valoriser l'entreprise, ses produits et ses services, et créer de l'empathie avec les clients internationaux

Programme pédagogique

Repères clés de la rédaction digitale en anglais

- Principes clés de l'écrit digital professionnel
- Spécificités de la communication internationale : contraintes pros et interculturelles
- Différence entre anglais britannique, américain et international: impacts en communication
- Les structures grammaticales les plus fréquemment utilisées
- Phrases types et collocations récurrentes, formules de contact et de politesse à utiliser
- Principes pour être clair, précis et concis en anglais international
- Expressions pour informer, s'excuser, confirmer, inviter, convoquer, demander, préciser, etc...

Répondre aux réclamations : techniques de rédaction email

- Avoir conscience de l'impact du format email sur la communication client
- Méthode d'écrit en anglais pour les non-natifs anglophones
- Principaux pièges à éviter en écrit-anglo-saxon par rapport aux usages de l'écrit français
- Gagner clarté, précision et temps : utiliser les bonnes étapes de rédaction
- Savoir créer des points d'entrée visuels ;
- Comment rédiger un objet pertinent, explicite et concis
- Relier les idées avec logique : coordination et interlignes
- Comment formuler clairement, être concis

Répondre aux réclamations : traiter correctement la demande

- Comment prendre en compte l'insatisfaction du client
- Soigner la relation avec le lecteur : montrer de l'empathie
- Repères de courtoisie envers le client par email
- Rassurer le client avec méthode
- Savoir désamorcer en reconnaissant une erreur et s'excuser
- Faire valoir ses arguments
- Personnaliser la réponse à une réclamation pour fidéliser le client
- Refuser avec courtoisie une demande

Répondre aux commentaires et avis : caractéristiques de la conversation en ligne

- Enjeux et contraintes des réponses de l'entreprise aux commentaires des clients à l'international ;
- Un jeu à trois: client, communauté et entreprise;
- Un lieu incontournable d'influence, de défense et promotion de l'image de l'entreprise .
- Les codes de la conversation internet : point de vue d'internaute.

Poser un diagnostic sur les réalités et les effets du commentaire

- Objectifs implicites et explicites du client internaute : prise de pouvoir d'influence / nuisance;
- Le lectorat du client internaute: portraits / avatars d'intervenants web à l'international.
- Point de vue de la communauté : objectifs implicites et explicites de la communauté;
- Intérêt, curiosité, voyeurisme : le lectorat du client internaute, et portraits de lecteurs web;
- Un lectorat en mode réactif constant : les préjugés contre le monde corporate;
- Point de vue de l'entreprise : objectifs implicites et explicites de l'entreprise;

Prendre part à la conversation sur le web

- Les codes de la conversation internet: expliquer, informer, divertir et respecter;
- Emotions vs raison, bien doser les ingrédients ;
- Les 6 C: courtois, concis, clair, convivial, convaincant, compétent;
- Prendre en compte les commentaires et avis du client : accepter la légitimité de l'expression de l'internaute;
- Identifier les attentes sous-jacentes, implicites, du client;
- Soigner la relation avec la communauté: montrer de l'empathie, valoriser et rassurer tout au long de l'écrit ;
- Présenter son point de vue : confirmer, nuancer, ajouter, clarifier les ambiguïtés sans s'opposer;
- Valoriser la double qualité de relation et production de l'entreprise;;
- Savoir désamorcer en reconnaissant une possible erreur, éventuellement, bien présenter ses excuses ;
- Si pertinent, valoriser les compensations offertes ;
- Conclure sur le futur et ses opportunités pour la communauté.

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Etre familier avec l'anglais professionnel écrit

Savoir utiliser un logiciel de traitement de texte et être familier de l'environnement digital

Public concerné :

Cette formation s'adresse à tout collaborateur qui doit:

- Répondre en anglais aux réclamations clients par email et aux commentaires sur les forums internet
- Rédiger vers un lectorat digital international, pour promouvoir l'image digitale de l'entreprise à l'international
- Produire des messages digitaux qui prennent en compte et fidélisent une clientèle internationale

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

Applications pratiques sur des échanges de mails réels proposés par les participants

Réécriture de réponses aux avis et commentaires digitaux en groupe

Apports théoriques et échanges de bonnes pratiques entre stagiaires.

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

Evaluation tout au long de la formation par applications pratiques et exercices

Pour une meilleure dispense cette formation se fait par groupe de 3 à 8 personnes