

Optimiser sa relation client par l'écrit

Rédiger des réponses claires, personnalisées et efficaces, avec ou sans IA

2 jours (14 heures)

Initiation

Présentiel ou classe à distance

à partir de

1 495 € HT par personne (TVA en vigueur)

 Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 01/10/2026.

Les échanges écrits se multiplient sur les e-mails, chats, SMS et réseaux sociaux, tandis que l'intelligence artificielle accélère la production des réponses. Dans ce contexte, la **qualité des écrits** influence directement la satisfaction client, l'image de l'entreprise et l'efficacité du service.

En deux jours, cette formation permet de rédiger des messages clairs, personnalisés et cohérents avec la voix de l'entreprise, tout en **utilisant l'IA avec discernement**.

Pourquoi se former aux écrits de la relation client ?

- Renforcer la satisfaction et la confiance des clients
- Préserver l'image et la voix de l'entreprise
- Gagner en réactivité grâce à l'IA, sans déshumaniser la relation

Objectifs

- 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

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

Compétences acquises

Améliorer la qualité des échanges écrits avec ses clients en maîtrisant les règles d'or de la communication écrite et en utilisant l'intelligence artificielle avec discernement.

À qui s'adresse cette formation ?

- 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

Prérequis

Aucun.

Programme

1 Pendant votre formation

Optimiser sa relation client par l'écrit

Modules distanciels :

- E-quizz 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.

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Intervenants

Professionnel de la Relation Client

Modalités 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.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Détails de la session

Du 12 mai 2027 au 13 mai 2027 (2 jours / 14 heures)

À distance

Du 12 mai 2027 au 13 mai 2027

À distance

- 12 mai 2027 9h00 – 17h30
- 13 mai 2027 9h00 – 17h30