



## BESOINS DE L'ENTREPRISE

L'entreprise a régulièrement besoin de former individuellement ses collaborateurs sur des compétences stratégiques. La crise sanitaire de 2020 a exigé de pouvoir répondre à distance à ces besoins de montées en compétences. Nos sessions distancielles interentreprises permettent aux individuels d'être formés à distance facilement et avec de hauts standards de qualité.

## MODALITES LOGISTIQUES

Les formations se font sur la plateforme Zoom, choisie pour sa simplicité et robustesse d'utilisation ;

La formation est réalisée depuis nos bureaux de Paris Opéra pour assurer une qualité optimum de connexion ;

Nous sélectionnons nos formations distancielles sur des critères rigoureux pour préserver la qualité pédagogique.

## TARIFS :

350 € HT/1jr = 700 € HT/2jrs - participant.

## Financement



Formations éligibles au FNE-formation renforcé. Datadock

## CONTACTEZ-NOUS !



ADRESSE : FACE-CLIENT  
PatrickJAYCommunications  
4 Place de l'Opéra  
F-75002 Paris  
TELEPHONE : +33 (0)6 07 19 18 42  
E-MAIL : [patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
SITE WEB : [www.face-client.com](http://www.face-client.com)

# FORMATIONS DISTANCIELLES EN COMMUNICATION CLIENTS

## Calendrier des sessions distancielles 1<sup>er</sup> semestre 2021

### SAVOIR REpondre AUX EMAILS ET COURRIERS DE RECLAMATIONS CLIENTS - REFERENCE ECRFRA 14

#### Objectifs

- Savoir répondre spécifiquement aux réclamations écrites ;
- Acquérir les techniques de rédaction en relation client ;
- Savoir valoriser l'entreprise, ses produits et services auprès des clients.

#### Public concerné

- Tout collaborateur amené à répondre aux réclamations clients, par courrier ou email.

#### Durée

- Deux jours (14h) consécutifs.

#### Dates sessions distancielles 2021

18 et 19 janvier ; 15 et 16 février ; 22 et 23 février ; 24 et 25 mars ; 29 et 30 avril ; 27 et 28 mai ; 28 et 29 juin ; 12 et 13 juillet.

#### Tarifs :

350 € HT/1jr = 700 € HT/2jrs - participant.

### SAVOIR BIEN REpondre AUX COMMENTAIRES ET AVIS DES CLIENTS SUR INTERNET - REFERENCE ECRFRA 15

#### Objectifs

- Acquérir les repères, méthodes et techniques de rédaction de réponses aux avis clients sur internet ;
- Savoir expliquer et argumenter les choix de l'entreprise ;
- Savoir générer de l'empathie vers les clients internautes à l'écrit au profit de l'image de l'entreprise ;
- Protéger l'entreprise des crises médiatiques sur les réseaux sociaux.

#### Public concerné

- Tout collaborateur qui rédige pour le lectorat internet de l'entreprise ;
- Tout collaborateur qui promeut l'image de l'entreprise sur le web.

#### Durée

- Deux jours (14h) consécutifs.

#### Dates sessions distancielles 2021

2 et 9 février ; 17 et 18 février ; 24 et 25 février ; 22 et 23 mars ; 26 et 27 avril ; 24 et 25 mai ; 24 et 25 juin ; 1 et 2 juillet ; 19 et 20 juillet.

#### Tarifs :

350 € HT/1jr = 700 € HT/2jrs - participant.

Date d'actualisation des informations : février 2021.

## BESOINS DE L'ENTREPRISE

L'entreprise a régulièrement besoin de former individuellement ses collaborateurs sur des compétences stratégiques. La crise sanitaire de 2020 a exigé de pouvoir répondre à distance à ces besoins de montées en compétences. Nos sessions distancielles interentreprises permettent aux individuels d'être formés à distance facilement et avec de hauts standards de qualité.

## MODALITES LOGISTIQUES

Les formations se font sur la plateforme Zoom, choisie pour sa simplicité et robustesse d'utilisation ;

La formation est réalisée depuis nos bureaux de Paris Opéra pour assurer une qualité optimum de connexion ;

Nous sélectionnons nos formations distancielles sur des critères rigoureux pour préserver la qualité pédagogique.

## TARIFS :

350 € HT/1jr = 700 € HT/2jrs - participant.

## Financement



Formations éligibles au FNE-formation renforcé. Datadock

## CONTACTEZ-NOUS !



ADRESSE : FACE-CLIENT  
PatrickJAYCommunications  
4 Place de l'Opéra  
F-75002 Paris  
TELEPHONE : +33 (0)6 07 19 18 42  
E-MAIL : [patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
SITE WEB : [www.face-client.com](http://www.face-client.com)

## SAVOIR REDIGER RAPIDEMENT DES EMAILS EFFICACES

- REFERENCE : ECRFRA21

### Objectifs opérationnels

- Acquérir les techniques de rédaction efficaces d'un email ;
- Améliorer la qualité des e-échanges d'information ;
- Savoir appliquer les règles de l'e-étiquette.

### Public concerné

- Tout collaborateur / manager qui souhaite améliorer la qualité de ses emails, et participer à une meilleure qualité des échanges électroniques dans l'entreprise.

### Durée

- Deux jours (14h) consécutifs.

### Dates sessions distancielles 2021

2 et 9 février ; 17 et 18 février ; 24 et 25 février ; 15 et 16 mars ; 29 et 30 mars ; 15 et 16 avril ; 13 et 14 mai ; 17 et 18 juin ; 8 et 9 juillet.

### Tarifs :

350 € HT/1jr = 700 € HT/2jrs - participant.

Date d'actualisation des informations : février 2021.