



# Spécial secteur public - Concevoir des écrits orientés "clients", "usagers"

STAGE

Rédiger vos documents pour le public en leur donnant du sens

**// Santé, éducation, transport, énergie, culture, collectivités territoriales et administrations, les entreprises du service public font ce constat : ceux qui n'étaient encore hier que des usagers deviennent des clients. C'est un virage radical. On ne s'adresse pas à un client comme on communique avec un usager, un résident ou un administré. Cette formation vous donne les clés de ce nouveau mode de communication et vous permet d'acquérir des méthodes performantes pour donner à vos écrits un ton, un rythme et une énergie nouvelle. //**

## Pour qui ?

- ☐ Toute personne du secteur public ayant à rédiger des mails et des lettres personnalisées en réponse à ces clients/usagers.
- ☐ Toute personne travaillant dans la communication "secteur public", et ayant à rédiger des journaux d'entreprise, des plaquettes, des dépliants, des communiqués de presse, des catalogues.

## Objectifs

- ☐ Clarifier et structurer sa pensée.
- ☐ S'organiser dans l'écriture.
- ☐ Affiner son vocabulaire, améliorer son style.
- ☐ Renforcer l'impact positif d'un texte.
- ☐ Capturer l'attention du lecteur.

## Programme

### Objectif 1 : Passer en revue les critères de qualité d'un écrit

- Analyser les forces et les faiblesses d'un choix de lettres provenant du secteur public, autour de 3 critères : la présentation, le plan, le style.
- Se positionner en tant que clients/usagers.

### Objectif 2 : Analyser les attentes de vos clients

- Attentes rationnelles.
- Attentes relationnelles.
- Être considéré comme une personne.
- Être sécurisé comme acheteur ou utilisateur.
- Faire preuve de qualités :
  - humaines : personnalisation, disponibilité, considération... ;
  - professionnelles : qualité, efficacité, sérieux...

### Objectif 3 : Organiser ses écrits

- La méthode "IODE" :
  - le "I" du code pour Information ;
  - le "O" du code pour Organiser ;
  - le "D" du code pour Développer ;
  - le "E" du code pour Embellir.

### Objectif 4 : La lettre orientée clients/usagers

- Organiser sa pensée.
- Répondre positivement à un courrier de réclamation.
- La lettre de refus.

- Fiche : conseils pour rédiger une lettre.

### Objectif 5 : Le mail orienté clients/usagers

- Les critères de qualité d'un mail.
- Fiche : conseils pour rédiger un mail.

### Objectif 6 : Intégrer les clés du style orienté client/usager

- Les points clés pour donner un ton commercial et améliorer son style.
- Les 8 principes clés de l'écrit orienté client/usager :
  - 1. Rédiger des phrases de moins de 20 mots.
  - 2. Privilégier les tournures positives.
  - 3. Être précis : Combien, Qui, Quoi, Comment, Ou, Quand, Pourquoi.
  - 4. Choisir des tournures actives.
  - 5. Rédiger des phrases concrètes.
  - 6. Être concis (éliminer les mots inutiles).
  - 7. Utiliser le style direct.
  - 8. Impliquer les destinataires.
- Écrire en situation d'urgence.

## Z Les + de cette formation Z

- ☐ Formation s'appuyant sur de nombreux exemples.
- ☐ Prise en considération des cas des participants.
- ☐ Nombreux ateliers de mise en pratique.

2 JOURS

Réf. 7457

46 €HT Paris  
40 €HT Régions

1050 €HT

Paris  
8 avr > 9 avr  
20 mai > 21 mai  
24 juin > 25 juin  
14 oct > 15 oct  
16 déc > 17 déc

Lyon  
29 avr > 30 avr  
17 juin > 18 juin  
9 sep > 10 sep  
18 nov > 19 nov