

Relation clients : quel est l'impact de la qualité des écrits ?

État des lieux des écrits de la relation client

Mars 2020

TROPHÉES 2020

Qualiweb



En partenariat avec

Cocedal
CONSEIL

Une publication éditée par



Orthodidacte
La maîtrise des écrits vous grandit



Pour la première fois cette année, les Trophées Qualiweb récompensent la qualité rédactionnelle des écrits de l'expérience client. En association forte avec Cocedal Conseil, Orthodidacte est fier d'y participer, pour contribuer encore davantage à l'accompagnement des professionnels de ce secteur.

À l'occasion de la remise du **Trophée Qualiweb-Orthodidacte sur la qualité des écrits**, les linguistes d'Orthodidacte ont exploré un vaste corpus de messages sortants, à l'aide d'un puissant outil de traitement automatique des langues (TAL) conçu par nos soins.

Le résultat, c'est la présente étude, que nous mettons à votre disposition. Cette enquête a pour but de montrer les traits saillants des messages sortants en 2020, sur deux plans.

D'abord, en mettant en avant des statistiques linguistiques inédites sur les caractéristiques des écrits à destination des clients. Qu'il s'agisse des formules d'accueil ou de prise de congé, des marques de politesse, des mots qui formalisent la relation entre le client et la marque, des formules types, etc. : toutes les tendances actuelles sont réunies.

Et ensuite, l'irritant contre lequel Orthodidacte se positionne depuis 11 ans : les erreurs. Découvrez le panorama des erreurs les plus fréquentes dans les messages sortants.

Bonne lecture !



Michael Hiroux

*Fondateur d'Orthodidacte
Directeur Général Adjoint du groupe Educlever*



Depuis 1996, les Trophées Qualiweb récompensent les meilleurs acteurs de la relation clients online.

Les classements s'appuient sur une étude réalisée chaque année auprès d'un très large panel de plus de 250 entreprises couvrant 16 secteurs d'activité.

Le corpus analysé

Le partenariat entre Cocedal Conseil et Orthodidacte prend une dimension nouvelle cette année ! À l'occasion de la remise du Trophée Qualiweb-Orthodidacte sur la qualité des écrits, Orthodidacte a pu analyser un imposant corpus de messages sortants, fourni par Cocedal :

- 243 marques
- 1 806 messages



Acteur majeur de la formation e-learning en communication écrite, Orthodidacte développe depuis 10 ans son expertise en linguistique et en traitement automatique des langues au service de la langue française.

Des milliers de conseillers relation clients se sont déjà formés et certifiés grâce aux plateformes technologiques conçues par Orthodidacte.



Depuis 1992, l'institut d'études marketing Cocedal Conseil apporte son expertise aux acteurs des métiers de la relation clients, des services et des cosmétiques. En plus de proposer des études sur-mesure aux entreprises qui le désirent, Cocedal anime depuis 1998 le secteur de la relation clients online avec son Baromètre Qualiweb, en décernant des trophées aux entreprises les plus méritantes.

D'abord quelques chiffres !

Le corpus

1 806

messages

8 423

phrases

157 396

mots

Nombre de messages analysés

1 152



534



120



Longueur moyenne des messages

109

mots



49

mots



Erreurs dans les messages

0 faute

28 %



48 %



erreurs
majeures

20 %



19 %



erreurs
mineures

52 %



33 %

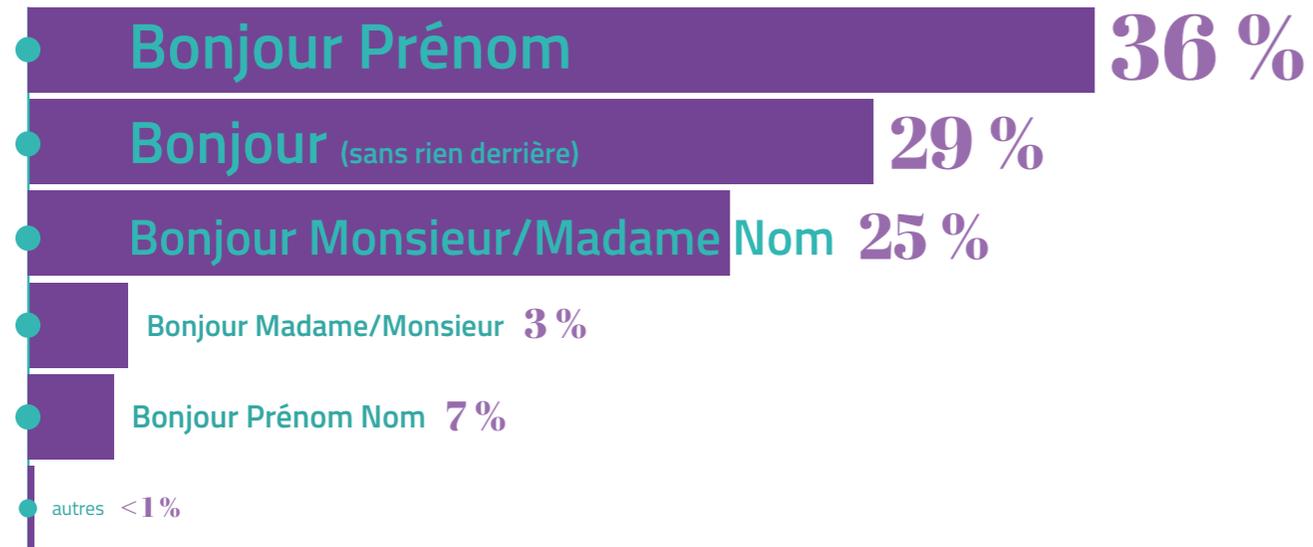


1

Les tendances linguistiques

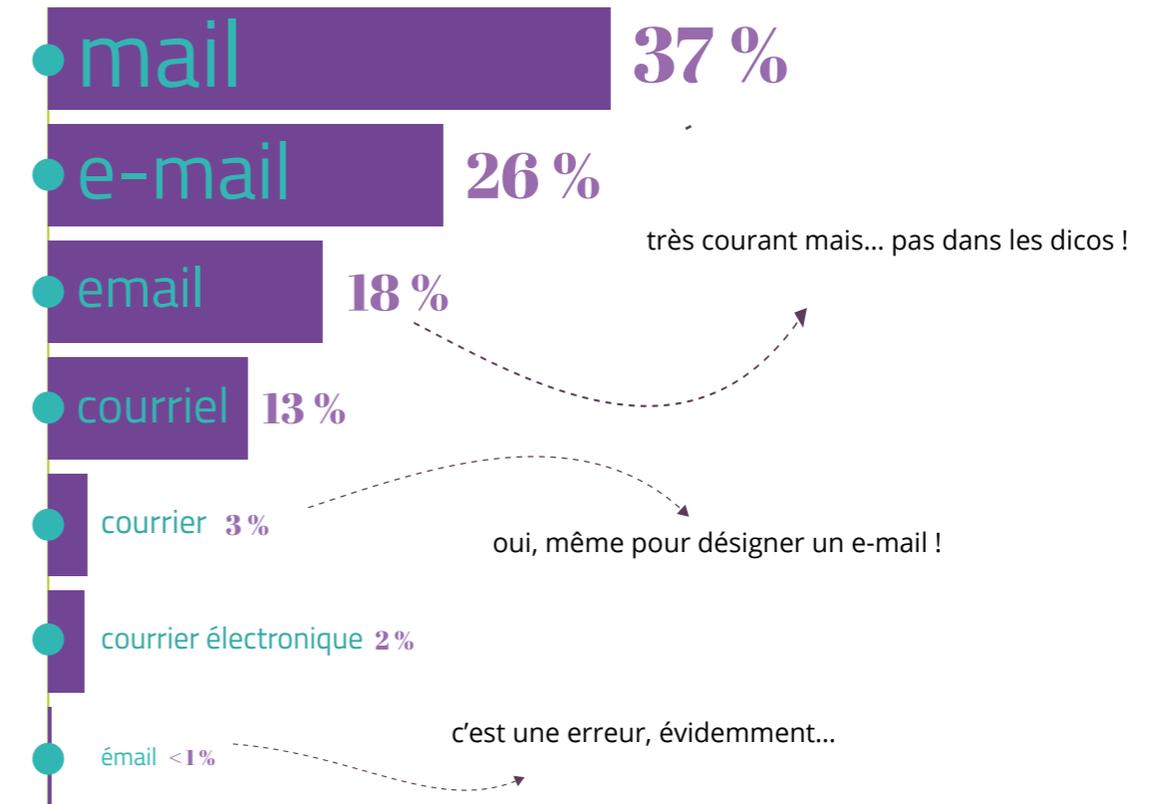
Bonjour

Que trouve-t-on après « **bonjour** » pour saluer le destinataire ?



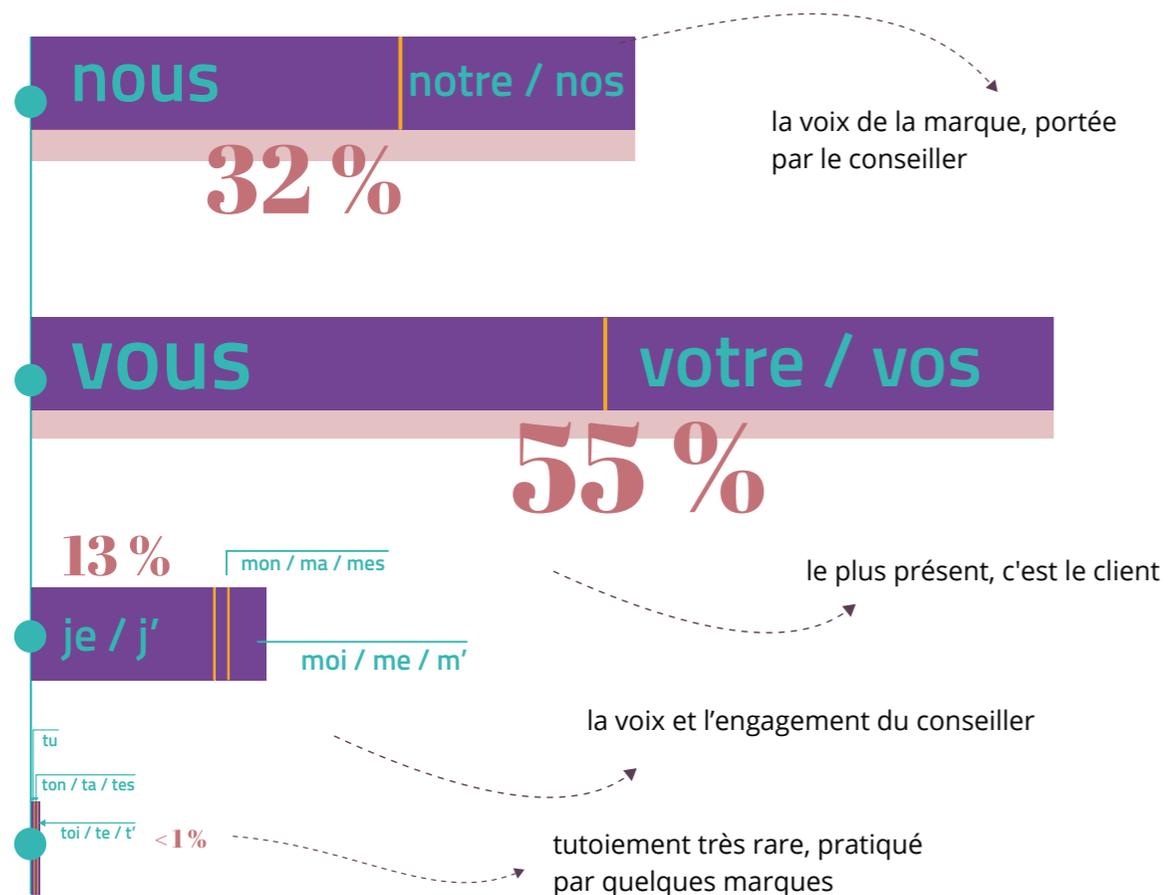
Mail, courriel et les autres

Quels mots sont employés pour désigner le message ?



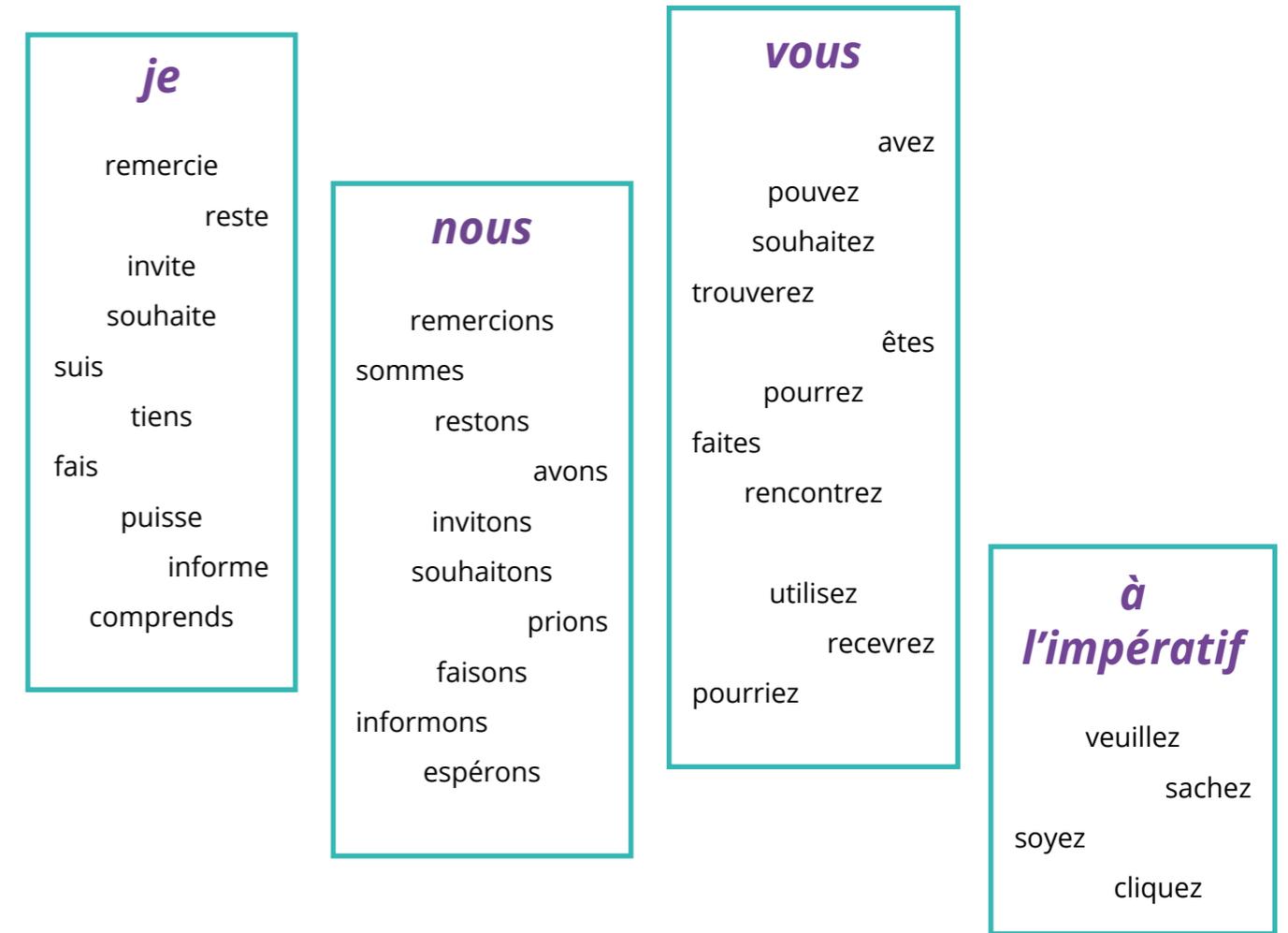
Entre vous et nous

Quel est le volume des pronoms qui parlent de soi et du client ?



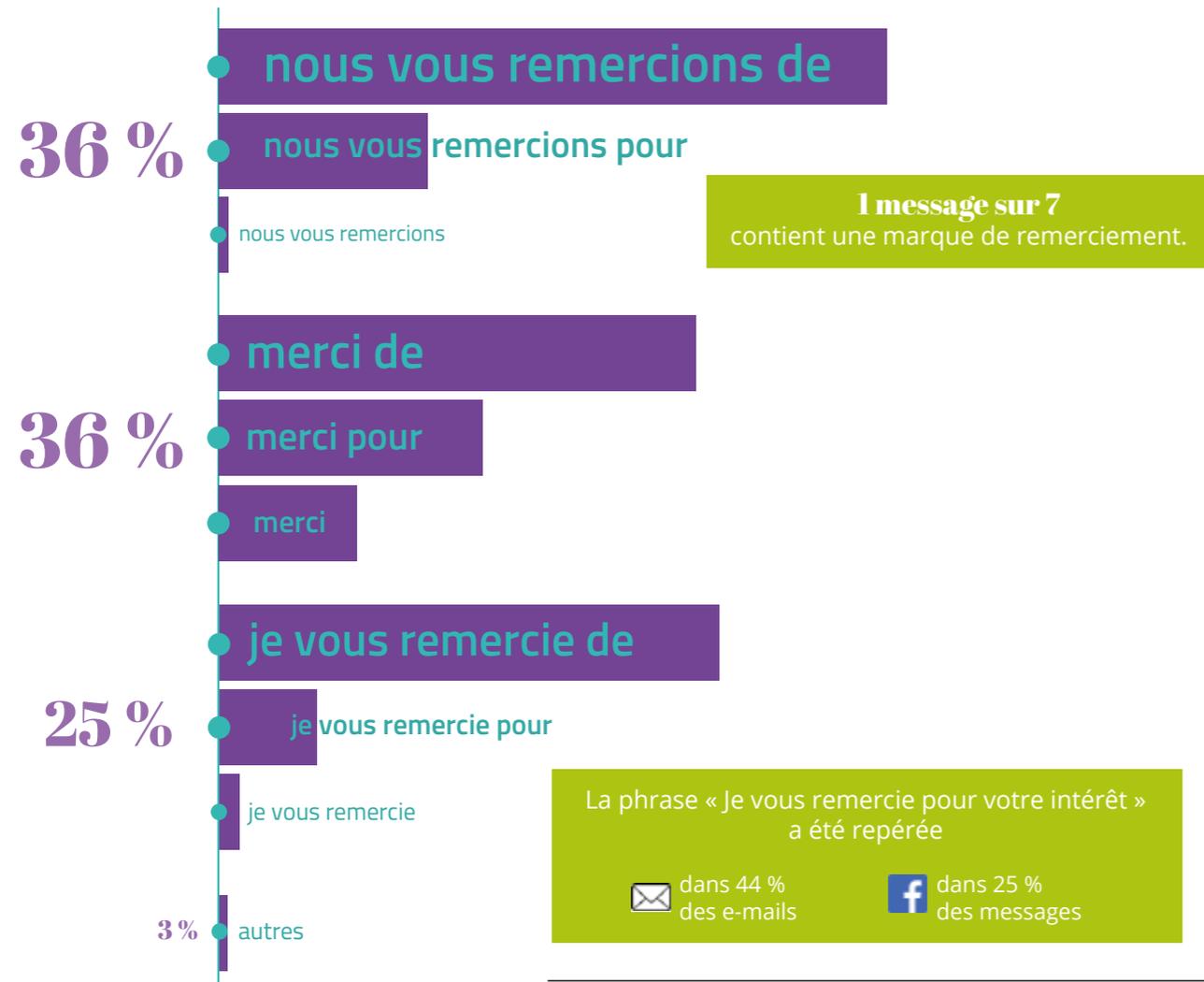
Conjuguons

Quelles sont les conjugaisons les plus fréquentes ?



Merci

Quelles marques de politesse sont couramment employées ?



Je m'excuse

De quelle manière présente-t-on ses excuses ?

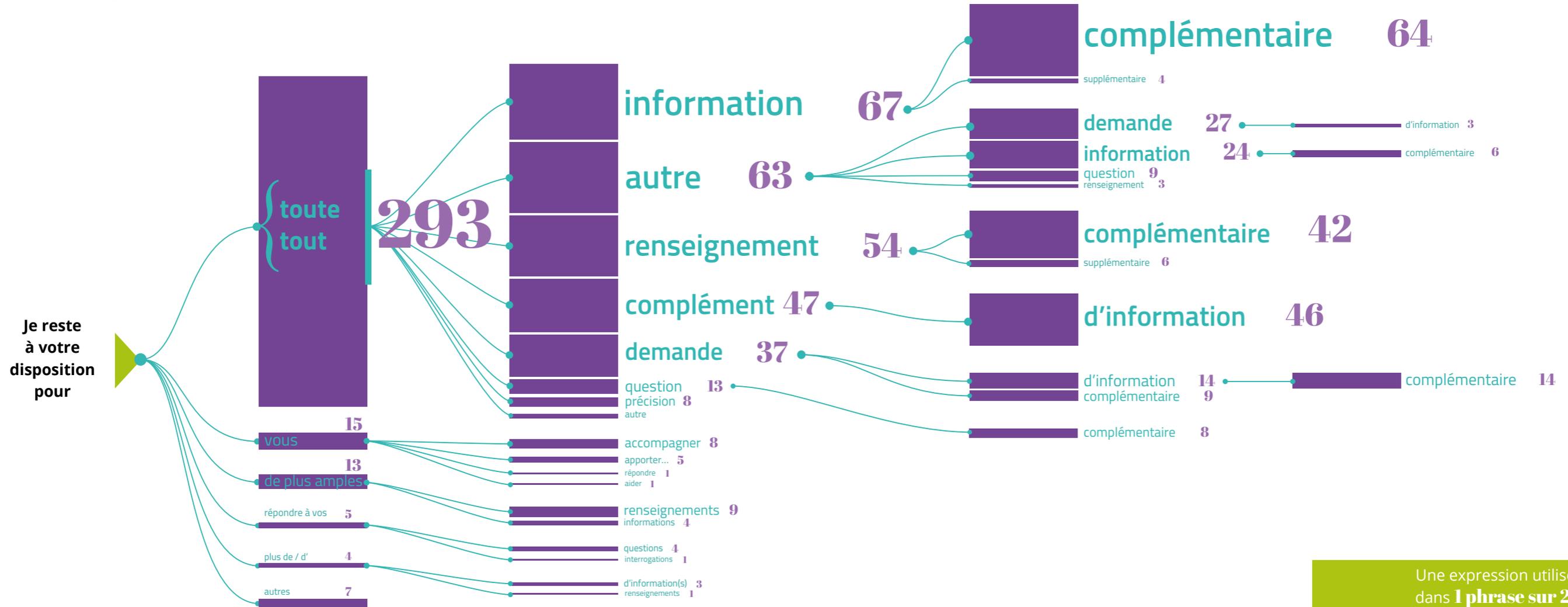


40 %
des messages envoyés aux marques portaient sur une réclamation ou un problème.

Parmi les réponses reçues, **29 %** des messages adressés aux clients expriment un regret.

À votre disposition pour...

Comment se terminent les phrases qui commencent comme ça ?



Une expression utilisée dans **1 phrase sur 25**.

Je vous souhaite...

Que souhaiter au client avant de prendre congé ?

- bonne
- excellente
- agréable
- belle
- très bonne
- très belle

fin de journée 10 %

- bonne
- belle
- agréable
- excellente
- très belle
- très bonne

soirée 5 %

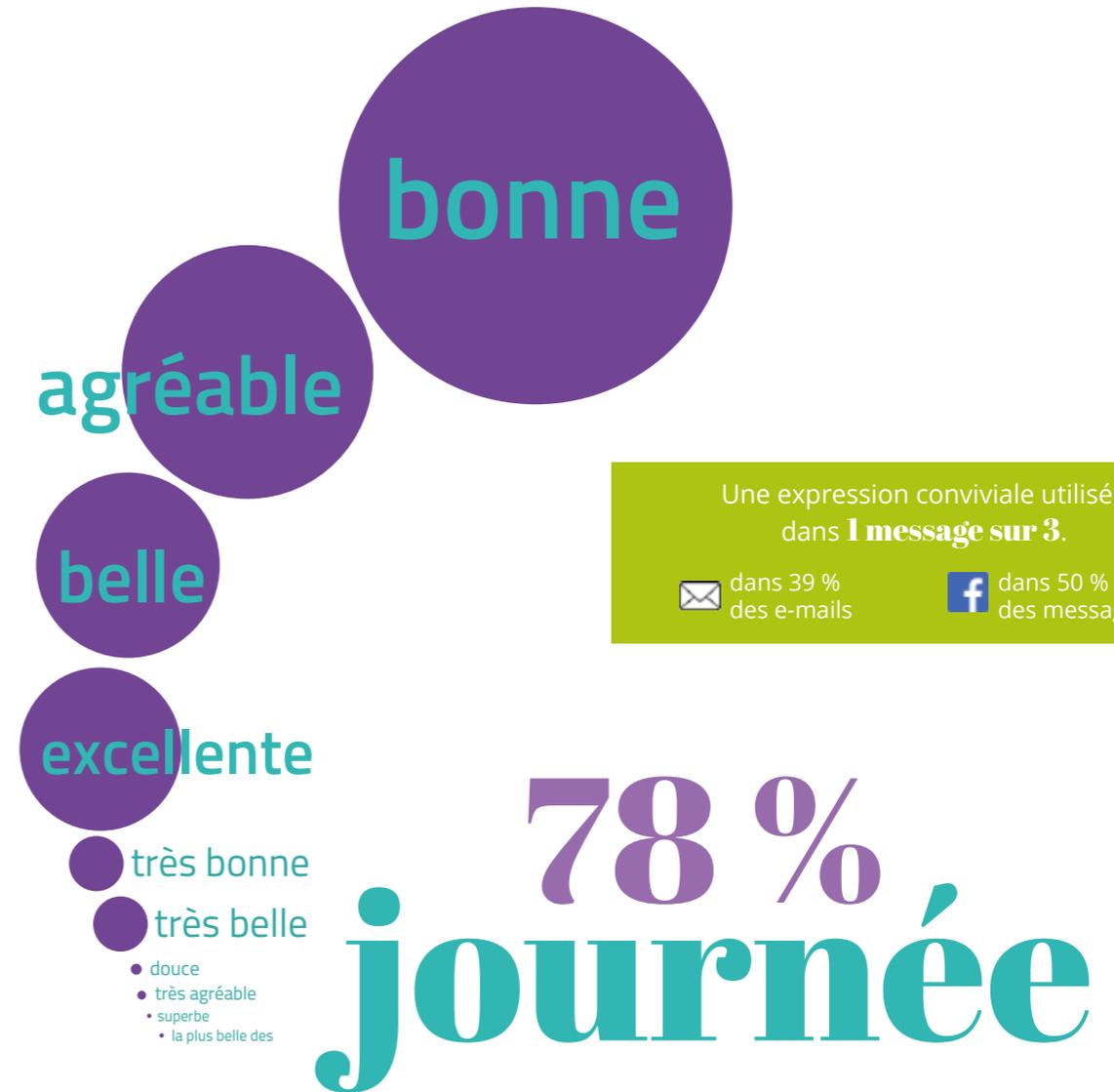
- bon
- agréable
- bel
- excellent
- très bel

après-midi 3 %

- agréable
- bon
- excellent
- très bon

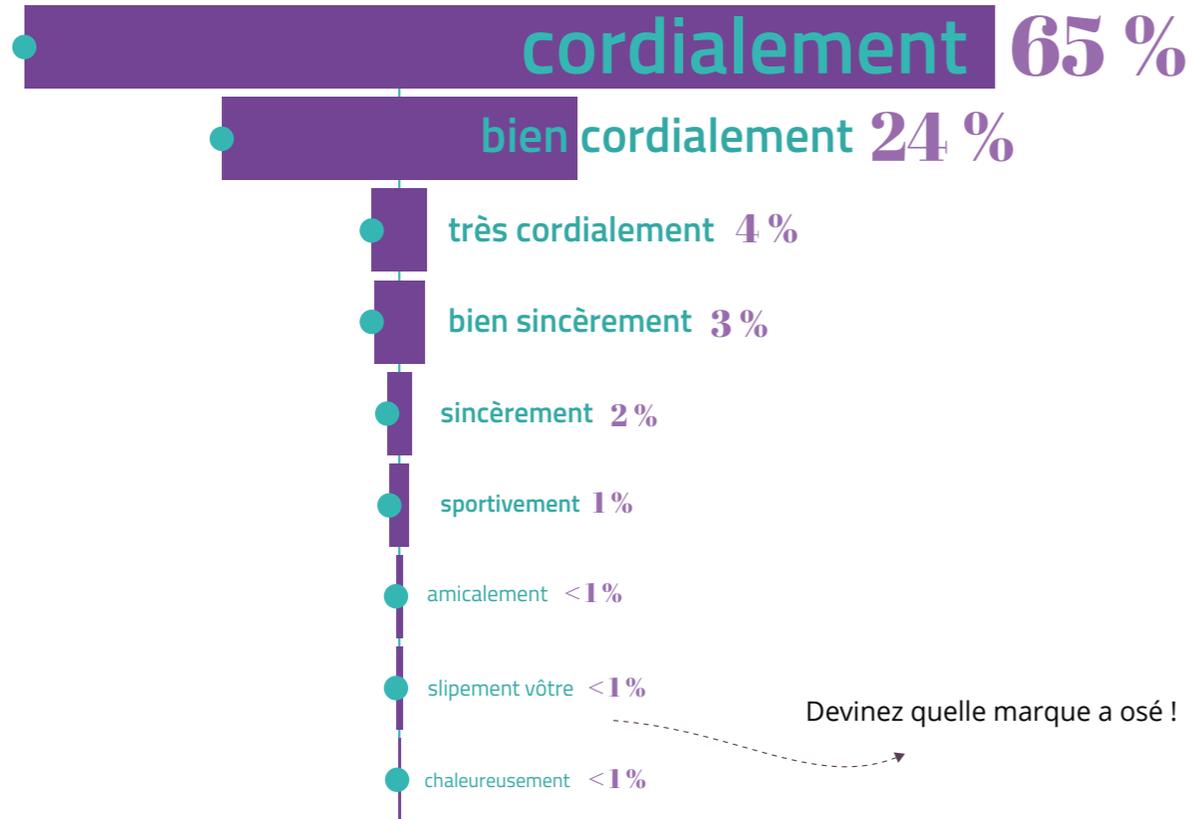
week-end 2 %

● autres 1 %



Prise de congé

Quels adverbes en « -ment » sont utilisés pour conclure les messages ?



Devinez quelle marque a osé !

Ces formules de politesse se retrouvent principalement dans les e-mails.

 dans 47 % des e-mails	 dans 14 % des messages
---	--

2

Les mots du corpus

Des mots très contrastés

Top 10 des mots positifs

1. cordialement
2. disposition
3. bon
4. remercier
5. souhaiter
6. agréable
7. confiance
8. possible
9. disponible
10. aider

Top 10 des mots négatifs ou imprécis

1. malheureusement
2. problème
3. désagrément
4. difficulté
5. gêne occasionnée
6. réclamation
7. souci
8. impossible
9. incident
10. dysfonctionnement

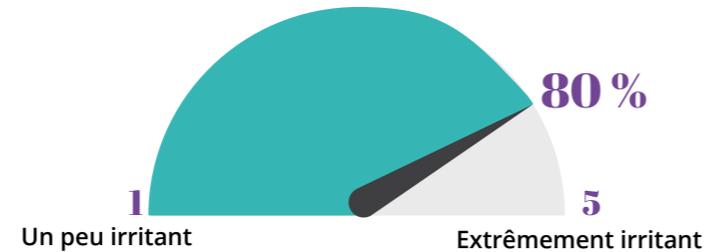
3

Les erreurs linguistiques

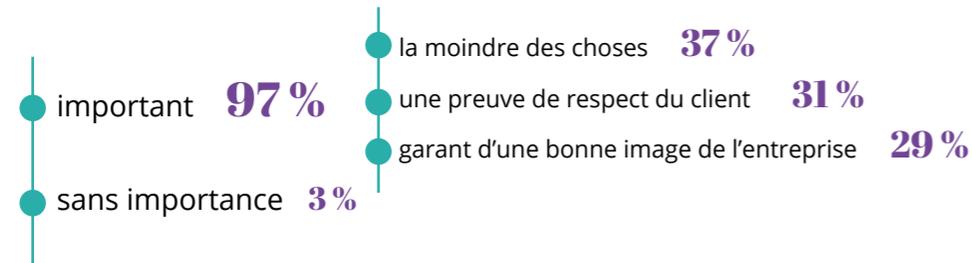
De vrais irritants...

Comme le montrent les résultats du baromètre Qualiweb*, les clients attachent une réelle importance à la qualité linguistique des écrits.

Pour vous, un message mal écrit, brouillon, avec des fautes, c'est...



Pour vous, un message bien rédigé, sans faute d'orthographe ou de frappe, c'est...



Au-delà de l'attachement à la qualité orthographique et rédactionnelle perçue comme une marque de respect, on mesure l'impact de la communication écrite sur l'image de la marque. Les écrits laissent une trace, qui imprime durablement la perception positive ou négative de la réponse reçue.

Autrement dit, *la forme du message ne laisse personne indifférent.*

* Enquête menée par Covedal Conseil en décembre 2019 auprès d'un échantillon national représentatif de 822 personnes ayant contacté un service clients au cours des 12 derniers mois.

Des accents dans tous les sens

On a détecté ces erreurs...

celà
hotel
interet
proner
numero
reserver
concrète
entrepot
reception
inexistence
reclamation
nous réstons
vous accédez
concrètement
comprehension
nous prevoyons
particulièrement
vous bénéficiez
un partenaire agréé

On doit écrire...

cela
hôtel
intérêt
prôner
numéro
réserver
concrète
entrepôt
réception
inexistence
réclamation
nous restons
vous accédez
concrètement
compréhension
nous prévoyons
particulièrement
vous bénéficierez
un partenaire agréé

Toutes ces erreurs proviennent du corpus d'écrits sortants !

S ou pas S ? Telle est la question...

On a relevé...

entre autre
je comprend
cela dépends
36 euro
vous nous faite part
je me permet
pour que je puisses
le service clients répons
nous somme là
en terme de
je transmet

On écrit plutôt...

entre autres
je comprends
cela dépend
36 euros
vous nous faites part
je me permets
pour que je puisse
le service clients répond
nous sommes là
en termes de
je transmets

Terminaison é, er ou ez ?

Quelques erreurs

- il faudra annulé
- vous avez commander
- je vais devoir vous demandé
- vous êtes intéressez
- pas en mesure de procédé à
- vous serez rediriger
- la possibilité de retrouvez
- vous pourrez trouvé

À vous !

- *il faudra annul*__
- *vous avez command*__
- *je vais devoir vous demand*__
- *vous êtes intéress*__
- *pas en mesure de procéd*__ à
- *vous serez redirig*__
- *la possibilité de retrouv*__
- *vous pourrez trouv*__

Paires d'homonymes

On a trouvé...

- à coté de
- un essaie
- cela ne garantie pas
- la gêne occasionnée
- l'impacte
- pallier la distance géographique
- nous allons tacher d'éclaircir la situation
- participer au teste

On écrit normalement...

- à côté de
- un essai
- cela ne garantit pas
- la gêne occasionnée
- l'impact
- pallier la distance géographique
- nous allons tâcher d'éclaircir la situation
- participer au test

Trait d'union dans la conjugaison

Voici ce qu'on a trouvé...

Pour poser une question

pourriez vous
pouvez vous
auriez vous
êtes vous
saviez vous
souhaitez vous

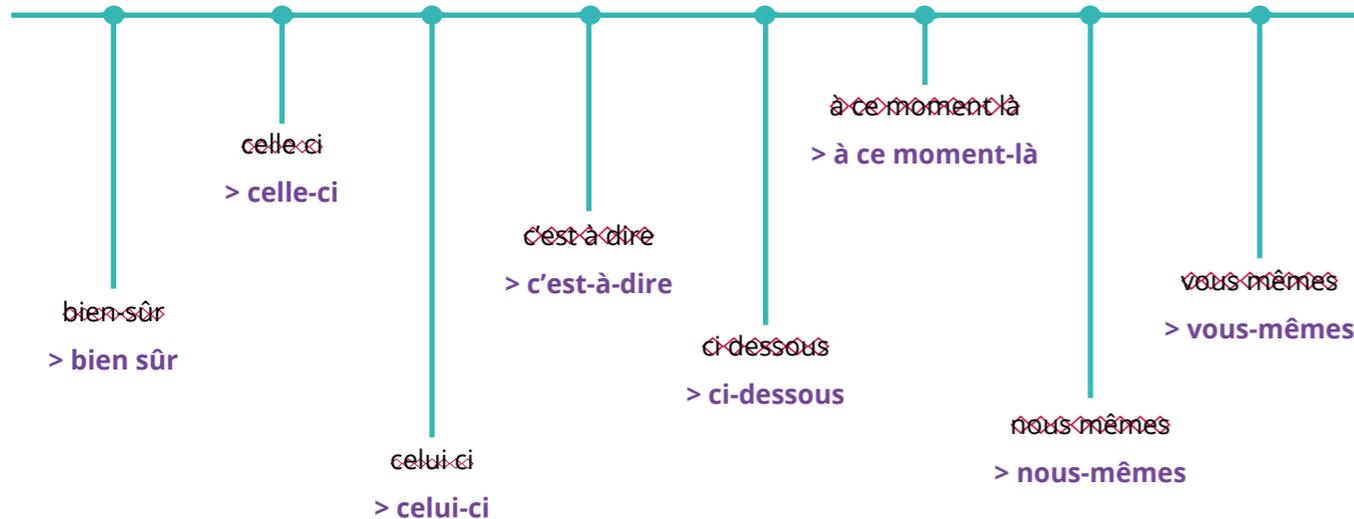
À l'impératif

contactez nous
rendez vous
donnez moi
rassurez vous

Il manque un tiret !

Dans une question, quand on met le sujet après le verbe, ces deux mots se relient par un trait d'union.
Même chose à l'impératif, quand le verbe est suivi d'un pronom !

Tirer un trait sur le trait d'union



Participes passés à corriger

1. les pages consultés → _____
2. merci de nous avoir contacté → _____
3. les factures sont délivrés → _____
4. des informations plus détaillés → _____
5. des horaires élargies → _____
6. les détails que vous nous avez envoyé → _____
7. les mesures mise en place → _____
8. notre service serait ravis → _____
9. une fois ces informations reçu → _____
10. si vous avez rencontrée des problèmes → _____
11. votre consentement est requis → _____
12. dès qu'une commande est validées → _____

Un point sur la typographie

- On ne met pas d'espace avant une virgule, ni avant un point (mais on en met un après !).
- On met des espaces avant les signes ! : ?
- Et en principe, on écrit aussi 30 €, 100 %, 9 h, avec des espaces.

4

On inverse les rôles ?

À vous de jouer !

Arriverez-vous à trouver les erreurs et à les corriger ?

1. « le message sur votre smartphone quand vous accéder à notre site »
2. « le fait que vous aillez accepter les cookies »
3. « je regrette que notre simulateur n'est pas répondu à vos attentes »
4. « cela ne garantie pas votre prise en charge »
5. « vous êtes intéressez par l'un de nos véhicules »
6. « vous ne faites pas parti du fichier client »
7. « je me permet donc de prendre contact avec vous »
8. « je vous informe que vous ne pouvais utiliser ce mode de paiement sur notre site »
9. « nous ne serons plus en mesure de procédé au retour des articles »
10. « je suis désolé de vous annoncer que ceci ne vas pas être possible »

Toutes ces erreurs proviennent du corpus d'écrits sortants !

1. accédez. 2. ayez accepté. 3. ait. 4. garantit. 5. intéressé. 6. partie.
7. permetz. 8. pouvez. 9. procédez. 10. va.

Avant de se quitter

Nos analyses linguistiques des messages sortants vous ont plu ? Pourquoi pas continuer ensemble !

Nous serions ravis d'étudier vos écrits à destination des clients, en réalisant un **audit de la qualité linguistique des écrits** sur-mesure.

Dans l'audit, vous découvrirez...

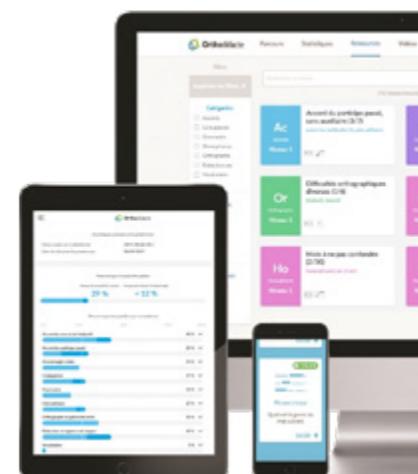
- « 1 erreur détectée tous les... » combien de mots ? Mesurez les performances de vos collaborateurs à partir d'indicateurs inédits ;
- Thèmes à travailler en priorité dans la plateforme e-learning Orthodidacte ;
- Erreurs les plus fréquentes, fiches pratiques à destination de vos collaborateurs ;
- Statistiques sur votre vocabulaire ;
- Statistiques sur-mesure à partir de vos consignes de rédaction en interne ;
- Et bien d'autres statistiques sur les écrits que vous produisez.

L'audit de la qualité linguistique des écrits peut se dérouler en amont d'une action de formation, ou bien prendre place périodiquement pour suivre l'évolution de vos indicateurs.

Contactez-nous pour en parler !

Laurence Taix
Responsable pôle entreprises
Pôle Entreprises

Camille Martinez
Docteur en sciences du langage
Responsable linguistique



Avec Orthodidacte, nous développons depuis 10 ans notre **expertise en linguistique et en traitement automatique des langues** au service de la langue française.

Cette expertise prend la forme de plusieurs plateformes technologiques :

- une **plateforme d'e-learning**, utilisée tous les jours par des centaines de milliers de collaborateurs, d'étudiants et de particuliers pour perfectionner leur communication écrite ;
- une **plateforme de certification**, avec la Certification Le Robert, permettant à chacun de certifier de manière fiable et rapide son niveau en langue française ;
- une **plateforme de dictées**, avec une correction instantanée des textes dictés (aux formats audio et vidéo), pour s'entraîner ou organiser des événements géants en direct ;
- un **dictionnaire en ligne** qui répond aux questions de langue les plus fréquemment posées.

Nous apportons également à nos clients des services de **cartographie des compétences**, pour mesurer à un instant T le niveau de maîtrise des écrits professionnels des collaborateurs et pour identifier ceux pour lesquels une formation serait profitable. La sensibilisation aux actions de formation prend également la forme d'**événements autour de la langue française**, avec des dictées ludiques et des jeux.

Orthodidacte a rejoint en 2019 le groupe Educlever, acteur majeur de l'EdTech en France. Le groupe Educlever conçoit des plateformes numériques pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.

groupe
EDUCLEVER



Orthodidacte
La maîtrise des écrits vous grandit

**Vous aussi, analysez les écrits de votre entreprise
et formez vos collaborateurs de manière encore plus précise.**

Parlons-en ensemble !

entreprises@orthodidacte.com

 **N°Cristal** 0 969 395 797

APRÈS 18H ET LE WEEK-END



www.orthodidacte.com