Fiche mémo · Leçon 5 · 31 min

Donner des exemples à imiter et se faire poser les bonnes questions

Pour obtenir le ton et la forme de la maison, montrez plutôt que décrire : trois à cinq exemples pertinents et variés, balisés et anonymisés, avec une phrase qui dit quoi imiter. Quand il manque des informations, faites-vous poser les questions avant la rédaction, puis faites relire le résultat par Claude selon vos critères écrits.

Objectifs

- Choisir, anonymiser et baliser trois à cinq exemples qui imposent votre ton et votre forme
- Faire poser à Claude les questions qui lui manquent avant qu'il rédige
- Écrire des critères de relecture que Claude applique à son propre premier jet

À retenir

- Montrez plutôt que décrire : trois à cinq exemples pertinents, variés et balisés imposent le ton et la forme.
- Dites à Claude quoi imiter dans les exemples, et anonymisez-les comme n'importe quelle pièce.
- Décrivez la forme voulue plutôt que la liste de ce qu'il faut éviter.
- « Pose-moi les questions qui te manquent » évite que Claude comble les trous par des suppositions.
- Une relecture par Claude selon vos critères écrits rattrape des écarts, mais ne remplace pas la vôtre.

Décrire le ton, ou le montrer

Décrire

- « Ton chaleureux mais professionnel »
- Chacun met ce qu'il veut derrière ces mots
- Des formules passe-partout
- Trois tours de correction

Montrer

- Trois anciennes réponses dans des balises d'exemple
- La longueur, l'ordre et le vocabulaire de la maison
- Une phrase qui dit quoi imiter
- Une réponse presque prête au premier tour

Trois anciens textes réussis en disent plus qu'un paragraphe d'adjectifs.

La demande à recopier

Demande à recopier Répondre aux avis Google avec trois exemples maison

```
<documents>
<document nom="avis-a-traiter">[collez l'avis du client, sans son nom de famille]</document>
</documents>

<contexte>
Je suis le gérant d'une brasserie de 22 salariés à Arcachon. Nos réponses aux avis sont lues
par les futurs clients autant que par l'auteur de l'avis : elles doivent montrer que nous
écoutons, sans nous justifier longuement.
</contexte>

<exemples>
<exemple type="avis positif">Merci Hélène pour ce retour. Toute l'équipe de salle sera ravie de
lire que le service vous a plu un soir de grande affluence. Au plaisir de vous revoir en
terrasse. Le gérant</exemple>
<exemple type="avis mitigé">Merci Marc. Vous avez raison pour l'attente du dessert, nous avons
renforcé la cuisine le week-end depuis. Contents que le poisson du jour vous ait plu. Le
gérant</exemple>
<exemple type="avis négatif">Bonjour Sophie, nous sommes désolés pour cette soirée. Une table
de huit a été servie avant vous et vous n'avez pas été prévenue : c'est une erreur de notre
part. Appelez-nous au [téléphone], nous aimerions vous recevoir à nouveau. Le gérant</exemple>
</exemples>

<mission>Rédige la réponse à l'avis.</mission>

<rendu>
Imite la longueur, l'ordre et le ton des exemples, pas leurs phrases.
Reprends un détail précis de l'avis. Reconnais un tort seulement s'il est décrit dans l'avis.
C'est terminé quand la réponse tient en quatre lignes, cite le prénom et se termine par « Le
gérant ».
</rendu>
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Donner un seul exemple très particulier, et s'étonner que toutes les réponses lui ressemblent. Claude reprend d'un exemple unique tout ce qu'il voit : longueur, formules, parfois une coquille.	Donnez trois à cinq exemples variés, et écrivez une phrase qui dit quoi imiter et quoi ignorer.
Coller d'anciens courriels de clients en exemple sans retirer les noms, téléphones et adresses. Un exemple est une pièce comme une autre : sur un compte individuel, ce sont des données personnelles qui sortent de l'entreprise.	Remplacez les données propres à chaque client par des crochets avant de coller, et gardez une bibliothèque d'exemples déjà anonymisés.
Accumuler les « pas de », « ne fais pas », « évite » dans le rendu. Claude sait ce qu'il doit fuir, pas vers quoi aller ; les interdits mal formulés se contournent.	Décrivez la forme voulue (« trois paragraphes courts », « cinq lignes lisibles sur un téléphone ») et donnez la raison.
Laisser Claude rédiger alors qu'il manque une information que vous seul connaissez. Il comble le trou par une supposition plausible, que rien ne distingue d'un fait dans la réponse.	Ajoutez « avant de commencer, pose-moi les questions qui te manquent » ou « liste d'abord tes hypothèses ».