

# REDIGER DES E-MAILS EFFICACES – PRINCIPES ET METHODE



## PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant améliorer et optimiser sa rédaction d'e-mails professionnels.

## ACCESSIBILITE

Cette formation est accessible au public en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens techniques).

## PRE-REQUIS

Bonne pratique du français écrit.

## DUREE

3 jours

## MODALITES

3 séances de 7 heures de cours

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les règles de base de rédaction d'e-mails professionnels.
- Elargir ses compétences dans la rédaction quotidienne de ses messages
- Éviter les erreurs courantes (orthographe, grammaire et formulations ambiguës)
- Adapter le ton et le style en fonction du destinataire et du contexte.

## PROGRAMME

### 1. Les principes de base et les bonnes pratiques de la rédaction d'e-mails professionnels

- La notion d'image : image de l'entreprise/Image de soi et principe de précaution
- L'importance de la communication écrite dans le milieu professionnel

### 2. Respecter le bon usage des mails

- Analyser les attentes implicites des destinataires et leurs exigences
- Bien choisir les destinataires
- Identifier et utiliser correctement les champs "À", "CC" et "CCI"
- Le respect des délais de réponse
- Les règles de confidentialité et de sécurité à respecter dans la communication par e-mail.

### 3. Les objectifs du message et sa rédaction

- Les différents types d'e-mails professionnels courants : demande d'information, réponse à une demande, relance, remerciement, etc.
- La structuration du courriel
- Les techniques de rédaction selon la situation :
  - Clarté et concision
  - Utilisation appropriée du ton et du style en fonction de l'objet et du destinataire
  - Organisation et structuration du contenu

### 4. Les erreurs courantes à éviter

- Les fautes d'orthographe et de grammaire à éviter
- Les pièges de la communication par e-mail
- La gestion des pièces jointes

#### **5. Les règles de politesse et de courtoisie**

- L'impact de la courtoisie sur la relation professionnelle
- Les formules de politesse courantes
- Les impairs et les formulations à éviter
- Les bonnes pratiques de communication professionnelle

#### **6. La gestion des situations délicates dans les e-mails**

- Identifier les situations délicates dans les e-mails : réclamations clients, objections ou désaccords, situations conflictuelles
- Adapter son langage et sa communication en fonction de la situation
- Utiliser les techniques de communication non violente (CNV)

### **METHODES PEDAGOGIQUES**

- Evaluation préformation envoyée à chaque participant 10 jours avant le début de la formation par notre extranet afin que le formateur réponde aux attentes des participants.
- Approche méthodologique de la conception des écrits.
- Mises en situation nombreuses et variées
- Analyse et correction de cas pratiques

### **MOYENS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES**

- Un formateur consultant qualifié et expérimenté en communication écrite
- Une salle de formation climatisée et équipée de moyens modernes
- 1 ordinateur portable par apprenant
- 1 grand écran LCD à rétroéclairage LED 55'
- Accès au WIFI et accès à notre plate-forme e-learning DIGIFORMA
- Fourniture de supports papier et numériques

### **MODALITES D'EVALUATION**

- Évaluation préformation envoyée à chaque participant 10 jours avant le début de la formation par notre extranet afin que le formateur évalue le niveau de pratique et les attentes des participants.
- Évaluation des acquis tout au long de la formation
- Evaluation qualité en fin de formation

### **VALIDATION DE LA FORMATION**

Attestation de formation