

COMMUNIQUER EFFICACEMENT PAR E-MAIL

Public

Toute personne souhaitant utiliser la messagerie électronique dans un contexte professionnel.

Pré-requis

Aucun.

Durée

1 jour – 7 heures

Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise de fiches techniques ou support de cours.

Remise d'une attestation de formation.

Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

Objectifs

Utiliser la messagerie électronique avec discernement pour être lu et compris
Rédiger des messages adaptés à mes destinataires comme à mes intentions

Choisir la messagerie électronique

- Situations d'urgence
- Situations de haute importance ou litige
- Aspects juridiques et réglementaires

Cibler les destinataires

- Distinguer les destinataires principaux et secondaires
- La copie cachée : utilité et risques associés

Préparer le message

- Mener une interrogation systématique de type QQQQCCP
- Identifier le motif du message
- Organiser et sélectionner ses idées
- Viser une rédaction de qualité professionnelle : lexicale, registre, syntaxe, etc.

Choisir le bon objet

- Qu'est-ce qu'un « bon » objet ? Quelle est son importance ?
- L'objet des réponses et transferts
- Les erreurs à éviter et leurs conséquences possibles
- Présentation de l'objet (majuscules, sigles, abréviations, etc.)

Donner corps au message

- La formule d'interpellation
- Structurer le développement
- La formule de politesse
- Adapter sa signature en fonction du destinataire

Avant l'envoi...

- Présenter le message : respecter une charte, contraintes techniques
- Vérifier et relire un message : outils et méthodes de révision
- Les annexes : pièce jointe ou lien hypertexte ?
- Les options d'envoi (importance, accusés)