

OPTIMISER SA COMMUNICATION PAR E-MAIL

CE45 2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

Maîtriser l'usage du mail et connaître ses règles • Utiliser l'e-mail à bon escient • Savoir exposer clairement son propos dans un e-mail
• Adapter son style rédactionnel • Renforcer l'efficacité de ses e-mails

Profil Stagiaire(s)

Toutes personnes amenées à rédiger des e-mails et à optimiser l'utilisation de sa messagerie

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil Animateur(s)

cette formation Communication est animée par un spécialiste en rédaction



PROGRAMME

Comprendre les enjeux de l'e-mail

Impact du courrier électronique dans les relations de travail (avantages et risques)
Spécificités du mail : rapidité, rédaction simplifiée, langage adapté, document court, etc
Situer l'e-mail par rapport au téléphone et à la lettre
Gérer l'"invasion" des mails
Le droit à la déconnexion

Respecter le bon usage du mail

Distinguer et bien utiliser les CC et CCI
Bien choisir les destinataires
Quand et comment utiliser les pièces jointes ?
Faire court et concis : aller à l'essentiel
Surveiller les fautes d'orthographe et/ou de frappe
A éviter : le style télégraphique et SMS

Rédiger avec méthode, fluidité et rapidité

Respecter un plan
Construire des phrases courtes et lisibles
Utiliser un vocabulaire précis et des mots de liaison
Adopter un style vivant et concret
Surveiller les tics de langage associés au mail
Utiliser les formules de politesse adaptées

Envoyer un e-mail

Clarifier son objectif : obtenir une information ou une réponse, transmettre une consigne, partager une information, valider une procédure, ...
Adapter le contenu et le style en fonction de l'objectif
Accompagner l'envoi de pièces jointes
Deux temps forts : démarrage ou accroche et conclusion

Répondre à un e-mail

" Accuser réception " par un commentaire juste
Apporter une réponse brève et pertinente
Être précis et reformuler pour éviter toute ambiguïtés
Personnaliser pour éviter le mail « type »

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

15 - 16 sept. 2022 : Paris / A
Distance

17 - 18 nov. 2022 : Paris / A
Distance

OPTIMISER SA COMMUNICATION PAR E-MAIL

CE45

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

L'importance de l'objet

Privilégier les objets " pleins "

Pour :

Susciter l'intérêt du destinataire

Encourager l'ouverture du mail

Clarifier le degré d'urgence ou de priorité de lecture

Faciliter le classement, l'archivage

L'e-mail en situation difficile ou l'e-mail dit "urticant"

Qu'est ce qu'un e-mail « urticant » ?

Les attitudes à adopter

Les signes de ponctuation à bannir

Quand et comment répondre ?

Adopter un discours ferme et courtois

Formulation à éviter et à privilégier

Stratégies de réponse possibles

Les chartes de communication par e-mail

En fin de formation, un travail est proposé sous forme d'atelier pour élaborer une charte du bon usage du mail en entreprise

Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- les clés pour un e-mail efficace

- gérer son temps dans l'utilisation du mail

Méthode pédagogique

Cette formation Communication propose un entraînement intensif à la rédaction d'e-mails tant pour l'émission que pour les réponses à apporter

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.