

COM-02

# MAITRISER LES TECHNIQUES DE REDACTION DE COURRIERS

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

*A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :*

- Définir et maîtriser les procédures rédactionnelles des courriers professionnels
- Organiser et structurer ses courriers professionnels
- Élaborer des réponses relationnelles et collaboratives, dans un contexte parfois difficile et frustrant

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Interpréter une demande, ou un contexte, dans le cadre d'un courrier professionnel**
  - ✓ Mise en relief des territoires du dit et du suggéré : Identifier le fonctionnement de la pensée
  - ✓ Interprétation de la demande du client ou des objectifs du courrier : Savoir comprendre, appréhender le contexte
- **Définir les objectifs de son courrier ou de sa note, organiser son courrier professionnel**
  - ✓ Identifier les objectifs fondamentaux de la relation client / fournisseur / client interne
    - Savoir faire preuve d'équité et de justesse
    - Écoute et disponibilité, la notion de qualité de service
  - ✓ Création d'une méthode de fixation des objectifs d'un courrier écrit (Lettres à simple paragraphe variable ou lettre libre)
  - ✓ Création d'une fiche d'objectif (simple et rapide à remplir)
- **Rédiger un courrier approprié dans le cadre d'un échange professionnel**
  - ✓ Comprendre les mécanismes de la formulation question-réponse
  - ✓ Intégrer une procédure complète d'un échange de courriers professionnels
    - Une demande / Un contexte
    - Un objectif clair
    - La rédaction du courrier

- ✓ Déterminer les interprétations possibles de la réponse faite, revoir son courrier pour travailler l'impact
- ✓ Focus sur le lien avec la rédaction des e-mails (sur demande)
- **Intégrer les règles fondamentales de la rédaction d'un courrier professionnel**
  - ✓ Identifier les règles fondamentales du courrier professionnel
    - Présentation générale du support (nom, rédacteur, fonction, date, mise en page du texte et respect du sens diagonal de lecture)
    - La lisibilité des textes : choix des mots, longueur des phrases
    - La formule de politesse, l'adresse et la signature
    - Le post-scriptum et les pièces jointes
  - ✓ Mettre en place des techniques de l'auto-correction d'un courrier professionnel

### **PUBLIC CIBLE :**

Tous les collaborateurs de l'entreprise

### **DUREE DE LA FORMATION :**

03 journées de 8 heures chacune

### **ANIMATEUR :**

Formateur spécialisé