

**COM-05****REDIGER DES EMAILS AVEC METHODE : LES BONNES PRATIQUES DU MAIL****OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

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

- Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite par email
- Définir et maîtriser les procédures de rédaction des e-mails, respecter les critères de lisibilité
- Construire des réponses adaptées à son interlocuteur (client externe ou interne), intégrer des guides de réponse
- Assurer une réponse de qualité, préserver l'image de votre entreprise et appréhender l'impact de ses écrits

**CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :**

- **Rédiger des mails efficaces : déterminer le cadre de l'e-mail professionnel**
  - ✓ Déterminer les avantages et les inconvénients de l'e-mail Vs l'appel téléphonique
  - ✓ Comprendre et intégrer les spécificités du mail
    - Comprendre les attentes et les pratiques des rédacteurs (rapidité, clarté, interactivité, réactivité)
    - Faire le point sur les règles d'usages du mail professionnel : Mettre ou ne pas mettre en copie ? attention à une nouvelle forme de pollution et de perte de temps
    - Qui mettre en copie et comment ? Distinguer "concerner" et "informer"
  - ✓ A quel moment préférer l'email plutôt que le téléphone ?
- **Rédiger un mail avec méthode, fluidité et rapidité**
  - ✓ Hiérarchiser l'information, organiser ses idées, cerner le message essentiel
  - ✓ Formuler un objet explicite avec Méthode
  - ✓ Identifier les techniques de rédaction d'un email
  - ✓ Choisir un vocabulaire, un style, une formule de politesse en fonction du destinataire
  - ✓ Comment renforcer l'image de marque de son entreprise dans ses écrits ? Quelques astuces facteurs de qualité de service
  - ✓ Adopter une présentation adaptée à l'évolution des méthodes de travail et des moyens de communication
  - ✓ Identifier les bonnes pratiques pour répondre à un mail

- **Connaître les critères de lisibilité d'un mail pour émettre un mail**
  - ✓ Identifier le sens de votre message Vs l'objectif de votre mail
  - ✓ Intégrer les mots outils dans la rédaction d'un mail
  - ✓ Maîtriser la dimension conviviale d'un mail, les règles de courtoisie et les formules de politesse
  - ✓ Optimiser l'impact visuel : présentation d'un mail efficace et impactant intégrant les contraintes de lisibilité
  - ✓ Quelques précautions liées aux pièces jointes
- **Ateliers de perfectionnement de la formation rédaction d'un email efficace**
  - ✓ Ateliers méthodologiques de rédaction de mails : mise en pratique à partir de cas concrets
  - ✓ Mise en forme des e-mails, choix de normes de présentation : Ateliers d'écriture créative
  - ✓ Perfectionner son style en le parodiant, faire évoluer son style en le critiquant
    - Le but recherché est de se libérer de ses écrits, de jouer avec son style pour mieux l'adapter en fonction du destinataire
    - Évaluer ses écrits, aiguiser son regard critique, acquérir une méthodologie de relecture
  - ✓ Adopter la technique de réécriture
  - ✓ Réécrire son texte à partir de critères définis, de consignes contraignantes

## PUBLIC CIBLE :

Toute personne étant amenée à rédiger des mails professionnels

## DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

## ANIMATEUR :

Formateur spécialisé