

Communiquer efficacement par email

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : CAT - Prix 2024 : 1 550CHF HT

Savoir attirer l'attention du destinataire et lui donner envie de lire le message jusqu'au bout. Ce stage vous apprendra comment atteindre avec efficacité votre objectif en termes de communication. Vous verrez également comment gagner du temps dans la rédaction et dans la gestion de vos messages électroniques.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Attirer l'attention du destinataire

Donner envie de lire le message jusqu'au bout

Atteindre avec efficacité votre objectif en termes de communication

Définir son message et gagner du temps dans la rédaction

Optimiser la gestion de la messagerie

MISE EN SITUATION

Tous les points abordés feront l'objet de mises en situation écrites à partir de l'environnement professionnel des participants.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

1) Définir son objectif de communication

- Apprendre à se mettre à la place du destinataire.
- Savoir déployer les moyens pour que le mail soit lu.
- Proposer un titre attrayant et définir un contenu synthétique.
- Quelle stratégie de communication mettre en place : mail seul ? Mail et appel ?
- Quelle est l'intention du message : informer ? Faire agir ? Réclamer ? Remercier ?
- Quelle est la forme du message : téléphonique ? Mail et entretien ? Mail et réunion ?

Exercice : Partage d'expériences. Difficultés rencontrées. Définition des objectifs sur des cas concrets.

2) Structurer ses messages

- Organiser ses idées en plan : chronologique, par catégories, scientifique, publicitaire.
- Apprendre à placer son sujet en perspective.
- Opter pour la bonne argumentation : factuelle, logique, affective. Hiérarchiser ses arguments.
- Savoir où placer l'objectif principal du mail. Placer son sujet en perspective.
- Poser le décor de manière synthétique mais explicite.
- Construire des paragraphes courts.

Exercice : Définir des plans. Travailler sur les éléments des messages : sujet, objectif, structure, argumentaire.

3) Adopter un style pertinent

- Créer des titres clairs et percutants. Titres cadres et titres pleins. Structure syntaxique du titrage.
- Jusqu'où faire preuve de créativité ? Opter pour un style synthétique.
- Placer son objectif en tête de phrase. Remplacer les locutions par des termes simples.
- Privilégier les temps qui traduisent l'assertivité du rédacteur.

PARTICIPANTS

Toute personne amenée à rédiger des mails au quotidien dans son activité professionnelle.

PRÉREQUIS

Bonnes connaissances de l'utilisation d'un logiciel de messagerie.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Choisir un vocabulaire précis et adapté à la cible. Quand choisir un verbe plutôt qu'un nom ?
- Les termes à bannir de ses écrits professionnels. Elaborer un glossaire de mots-clés.
- Savoir enchaîner les phrases. La place des mots de liaison. Utiliser les bons termes pour fluidifier la lecture.
- Les idées véhiculées par les locutions et les adverbes.

Exercice : Travail individuel et en sous-groupes sur la rédaction de messages.

4) Gérer sa messagerie

- Choisir judicieusement ses destinataires. Identifier le rôle de l'interlocuteur.
- Préciser ses attentes spécifiques.
- Utiliser la mise en copie avec parcimonie. Les dangers de la fonction "copie cachée".
- Les véritables raisons de la mise en copie.
- Préciser le titrage des messages reçus. Retirer les messages imprécis.
- Faire évoluer les titres au cours des échanges.
- Stocker efficacement ses mails. Créer des dossiers de classement. Oser supprimer des messages.

Exercice : Mise en pratique des techniques d'optimisation de la messagerie et des communications par email.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2024 : 20 juin, 03 oct., 09 déc.