

Rédiger des mails efficaces

1 j (7 heures)

Ref : CEMA

Public

Toute personne amenée à communiquer par email et souhaitant améliorer l'impact de sa communication

Pré-requis

Niveau : Utilisation d'un logiciel de messagerie

Techniques (formations en classe virtuelle) : Vous devez disposer d'un ordinateur connecté à internet, d'un micro, d'une caméra et d'un accès au logiciel de messagerie que vous utilisez couramment.

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue

Questionnaire préalable de positionnement

Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif

Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur

Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage

Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires

Attestation de fin de formation

Objectifs

Identifier les situations où le e-mail est le canal de communication le plus approprié

Structurer un e-mail de manière efficace pour faciliter la lecture et la compréhension

Formuler un objet de e-mail qui incite le destinataire à ouvrir le message

Rédiger des phrases qui accrochent pour susciter l'action

Adapter son style de communication à son destinataire

Formuler des phrases courtoises et respectueuses

Améliorer la présentation visuelle des e-mails pour une meilleure lisibilité et compréhension

Gérer efficacement les e-mails entrants et archiver les e-mails importants

Programme détaillé

SAVOIR SI LE E-MAIL EST LE CANAL ADAPTE

Identifier les situations où le e-mail est le canal le plus approprié

Les limites et les risques de la communication par e-mail

Alternatives possibles à l'envoi d'un e-mail

STRUCTURER LE E-MAIL

Les différents éléments d'un e-mail : l'objet, l'introduction, le développement, la conclusion, la signature

Les règles de l'écriture professionnelle et les erreurs à éviter

Les bonnes pratiques pour faciliter la lecture et la compréhension

FORMULER UN OBJET EFFICACE

Les critères d'un objet de e-mail efficace

Les types d'objets à privilégier et à éviter

Exercices pratiques de rédaction d'objets de e-mail

REDIGER DES PHRASES QUI ACCROCHENT POUR SUSCITER L'ACTION

Les techniques pour rendre ses phrases percutantes et persuasives

Les erreurs à éviter dans la rédaction de ses phrases

Exercices pratiques de rédaction de phrases percutantes

S'ADAPTER AU DESTINATAIRE ET FAIRE PREUVE DE COURTOISIE

Les critères à prendre en compte pour adapter son discours au destinataire

Les règles de politesse et de courtoisie à respecter

Les erreurs à éviter dans la communication interpersonnelle

Les différentes formules de politesse en fonction du contexte et du destinataire

Les stratégies pour éviter les malentendus et les conflits

Exercices pratiques de rédaction de e-mails courtois

SOIGNER LA MISE EN FORME

Les règles de la mise en page et de la typographie

Les astuces pour rendre son e-mail attractif et facile à lire

Les erreurs à éviter dans la mise en forme de ses e-mails

FOCUS SUR LA MAITRISE DES FLUX ENTRANTS ET SUR L'ARCHIVAGE DES E-MAILS

Les techniques pour gérer efficacement ses e-mails entrants

Les critères de tri et de classification des e-mails

Les outils pour faciliter l'archivage et la recherche de ses e-mails