

# LA BONNE PRATIQUE DE LA MESSAGERIE

**CODE STAGE : COM108**

## OBJECTIFS

Connaître et identifier la spécificité des courriels professionnels.

Structurer leurs courriels pour une meilleure adaptation au public destinataire du document.

Apprendre à simplifier les courriels et répondre dans un langage simple (maîtrise du vocabulaire).

Définir les spécificités de la communication par courriel.

Gérer la corbeille de la messagerie : Suivre, archiver ou « jeter » les courriels

## DURÉE

1 jour

## PUBLIC

Tout agent recevant de nombreuses informations sur sa messagerie

## PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

## PROGRAMME

### PREAMBULE

Rédiger des messages efficaces par courriel est un moyen de représenter des informations en les synthétisant dans une forme propre : il s'agit d'écrire l'essentiel avec un maximum de rapidité et un minimum de mots ciblés

Aussi, le programme portera t-il sur 4 axes :

- Les canaux de communication et de mémorisation
- La nature du message et sa gestion : urgent, important, prioritaire, montant, descendant, transversal, la réponse (si réponse il y a)
- Les différentes méthodes
- L'archivage et le suivi des messages

En effet, la rédaction d'un mail, avant d'être un acte d'écrit proprement dit est une mise en situation, une réflexion et une organisation aussi bien mentale que pratique

- La transmission de l'information
- L'objectif opérationnel du courriel
- Communiquer efficacement par courriel
- Utiliser le vocabulaire approprié
- Les spécificités de la communication par courriel
- Rédiger un courriel efficace
- Suivi et l'archivage des courriels
- La gestion de la corbeille

