

RÉDIGER UN EMAILING ET UNE NEWSLETTER IMPACTANTS

CODE STAGE : COM124

OBJECTIFS

Gagner en temps et en efficacité dans le traitement de l'information.

Optimiser l'usage des outils collaboratifs.

Respecter la Netiquette

DURÉE

2 jours

PUBLIC

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

PROGRAMME

Pédagogie

Discussions de groupe et échanges de pratiques : vécu relationnel, personnel et professionnel.

Apports conceptuels et méthodologiques : les spécificités du courriel et comment rédiger

Travail sur des cas réels apportés par les participants : échanges de mails à rédaction de réponses améliorées (en sous-groupes).

1. Comprendre les enjeux de l'e-mail

Impact du courrier électronique dans les relations de travail (avantages et risques)

Spécificités : rapidité, immédiateté

Variété des interlocuteurs et facilité d'accès

Importance des volumes traités

e-mail par rapport au téléphone et à la lettre

2. De l'importance de l'objet

Privilégier les titres pleins pour :

code2utf('8211',0) susciter lcode2utf('8217',0)intérêt du lecteur
code2utf('8211',0) faciliter le classement et les recherches

3. Rédiger avec méthode, fluidité et rapidité

Ecrire aisément grâce à un schéma type
Construire des phrases courtes et lisibles
Utiliser un vocabulaire précis
Adopter un style vivant et concret

4. Emettre un e-mail

Identifier son objectif : communiquer ou obtenir une information, transmettre une consigne, confirmer un accord, valider une procédure...
Accompagner lcode2utf('8217',0)envoi de pièces jointes
Maîtriser la dimension conviviale : formules de politesse
Deux temps forts : démarrage et conclusion

5. Répondre à un correspondant

code2utf('8220',0)Accuser réceptioncode2utf('8221',0) par un commentaire juste
Apporter une réponse brève et pertinente
Etre précis pour éviter les ambiguïtés

6. Lcode2utf('8217',0)e-mail en situation difficile

Discours ferme et courtois
Formulation à éviter et à privilégier
Stratégies de réponse et messages argumentés

