

Communication écrite

Référence : RESEP006

Durée : 2 jours

Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucunes.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Toute personne ayant à rédiger des courriers.

OBJECTIFS

- Acquérir et maîtriser les règles de la correspondance professionnelle.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Communication

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Emetteur et récepteur

- La notion d'émetteur et récepteur
- Interprétation de la demande donnée
- Identification de la cible
- Identification de l'objectif

La présentation matérielle du courrier

- Les rubriques du courrier
- Présentation et norme AFNOR
- Word et la mise en page
- Les équipements de lecture optique et la lucarne des enveloppes

La rédaction du courrier

- Les formules d'appels
- L'introduction
- Le plan de développement
- Les formules de politesse

- La lettre recommandée
- Le Par Ordre

Les règles fondamentales de rédaction

- Le langage professionnel
- Les règles principales rédactionnelles
- Les outils de correction

Les courriers spécifiques

- La demande de renseignement
- Les échanges écrits liés à la commande
- La facturation et ses rappels
- La gestion du personnel
- Le courrier administratif
- Les courriers de réservation
- La correspondance et les pouvoirs publics