

Communiquer efficacement par e-mail

Référence : RESCO451

Durée : 1 jour

Certification : Aucune

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucunes.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Toute personne souhaitant rédiger des écrits en respectant les règles de la langue écrite française.

OBJECTIFS

- Maîtriser les bonnes pratiques des e-mails.
- Organiser sa messagerie et classer ses mails.
- Rédiger un e-mail : les règles de base.

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

L'e-mail, outil de communication

- Le courrier électronique, un outil de communication
- La stratégie de communication de l'e-mail :

Utilisation et objectif

- Avantages et Inconvénients de l'e-mail

Les éléments de l'e-mail

- Le champ "Objet", principe d'accroche
- Identification et principe des champs de l'e-mail
- Le corps du texte

Construction du message de l'e-mail

- L'émetteur et le récepteur
- Détermination de l'objectif
- Conception du plan du message
- Introduction et reprise d'objet
- La hiérarchisation des idées
- La conclusion du message
- La longueur des messages

Le style de l'e-mail

- Utiliser des phrases courtes, des mots simples
- Adaptation du style à son objectif et à son interlocuteur
- La relecture de l'email et le correcteur d'orthographe

Répondre à un e-mail

- La méthode de la citation intégrale
- La méthode du morceau choisi
- La méthode saucissonnage
- Le «Répondre»
- Le «Répondre à tous»
- Le temps de réponse

Les règles d'usage de l'e-mail et la netiquette

- Les formules d'appels
- Les formules de courtoisie
- L'autorisation préalable du transfert d'e-mail

- La relecture de l'e-mail
- L'ORSE et l'usage de l'e-mail
- Les règles d'écriture dans un e-mail
- Le ton de l'e-mail
- Le mode prioritaire
- Les outils d'organisation et le classement
- Les spams et le filtrage
- La corbeille et la suppression d'emails
- La réponse automatique

Les options spécifiques de l'e-mail

- Les accusés de réception et de lecture