

Communication par mail

Référence : RESEP131

Durée : 2 jours (14 heures)

Certification : Aucune

Connaissances préalables

- Aucun pré

Profil des stagiaires

- Tout professionnel souhaitant améliorer l'efficacité, la clarté et l'impact de ses écrits tout en optimisant la gestion de sa messagerie

Objectifs

- Atteindre avec efficacité votre objectif en termes de communication par mail
- Avoir un impact sur votre destinataire : écrire un message attractif et donnant envie d'être lu entièrement
- Définir son message et gagner du temps dans la rédaction
- Optimiser la gestion de la messagerie

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, mises en situations complexes, coaching entre pairs, feedback personnalisé
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

Formateur

- Consultant-formateur expert en Communication et efficacité professionnelle

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Observation en situation (jeux de rôle)
- Plan d'action individuel
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. JOUR 1 : Clarté, structure et impact du message (7h)

2. Matin : Structurer et clarifier sa communication

- 1. Introduction et positionnement (15 min)
- Tour de table
- Identification des difficultés rencontrées
- Objectifs de la formation
- 2. Définir l'objectif de communication (30 min)
- A qui j'écris ? Pourquoi ?
- Clarification du message principal
- Utilisation de la méthode QQQQCP
- 3. Structurer efficacement un mail (1h30)
- Construction logique : accroche, corps, conclusion
- Appels à l'action clairs
- Signatures adaptées
- 4. Rendre le mail lisible et attractif (1h15)
- Paragraphes courts, mots clés
- Mise en forme visuelle (gras, puces, hiérarchies)

3. Après-midi : Rédiger avec clarté et efficacité

- 1. Fournir un message clair et concis (1h)
- Phrases courtes, précises
- Éviter le jargon et la complexité inutile
- 2. Adapter le style au destinataire et au contexte
- Ton professionnel direct, coopératif
- Communication ascendante, descendante, latérale
-  3. *Atelier de réécriture de mail (1h)*
-  *Analyse de mail réels ou fictifs - Réécriture guidée - Echanges de bonnes pratiques*
- 4- Synthèse de la journée et ancrage des acquis (30 min)
- Points clés retenus - 3 bonnes pratiques personnelles à appliquer

4. JOUR 2 : Rédaction rapide, relations sensibles et gestion de la messagerie

5. Matin : Ecrire plus vite et mieux gérer les situations sensibles

- 1. Gagner du temps dans la rédaction (1h)
- Trame de mails types - Phrases clés et blocs réutilisables - Organisation mentale avant rédaction
- 2. Anticiper les malentendus ou objections (1h)
- Identifier les zones floues
- Clarifier l'intention, choisir ses mots avec soin
- 3. Formuler des demandes, relances, refus (1h)
- Formulation assertives et respectueuses
- Trouver le bon équilibre entre fermeté et courtoisie
-  4. *Atelier "communication sensible" (30 min)*
-  *Rédaction de mails à enjeux (désaccord, recadrage, émotion) ; Jeux de rôle écrits, feedback en groupe*

6. Après-midi : Optimiser sa messagerie et instaurer de bonnes pratiques

- 1. Organiser efficacement sa messagerie (1h15)
- Tri, classement, filtres, recherches rapides ; Dossiers, étiquettes, catégories
- 2. Gérer les flux et limiter la surcharge mentale (1h30)
- Stratégie de traitement : méthode des 4D, blocage horaire ; Notification et interruption : se protéger
- 3. Mettre en place des règles collectives (charte mail) (30min)
- Codes d'usage au sein d'une équipe ou d'une organisation ; Limiter les mails inutiles, clarifier les attentes
- 4. Evaluation, synthèse et plan d'action personnel (15 min)
- Bilan des apports
- Engagement sur 2 à 3 changements concrets
- Feedback final

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.