



REDIGER DES E-MAILS EFFICACES

Objectifs pédagogiques :

Faire preuve de discernement dans sa communication par e-mail, gagner en efficacité dans sa rédaction d'e-mails et rédiger des e-mails clairs, efficaces et accrocheurs.

Communiquer par e-mail : quand et comment ?

- Identifier les avantages et les inconvénients du courrier électronique
- Quand écrire un e-mail et quand ne pas l'écrire
- Connaître les règles de savoir-vivre informatique : la « nétiquette »

Définir son message et gagner du temps dans sa rédaction

- Concevoir un message concis et structuré
- Avoir en tête l'objectif final dans sa communication
- Adapter son style à son objectif et à son interlocuteur
- Connaître les bons réflexes pour gagner du temps

Faire de ses e-mails des outils de communication impactants

- Soigner son objet pour retenir l'attention et donner envie de lire
- Faire l'impasse sur les imprécisions, lourdeurs et faute de ton
- Soigner son accroche et conclure efficacement

Soigner la présentation de ses e-mails

- Connaître les règles d'écritures propres aux e-mails
- Porter attention à la forme autant qu'au fond
- Organiser son e-mail de façon lisible
- Relire ses e-mails pour ne rien laisser passer

Adapter ses e-mails à diverses situations

- Adopter un ton ferme et courtois pour affirmer sans froisser
- Identifier les formules à éviter et à privilégier
- Gérer les situations délicates : relances, réclamations, refus, demandes...
- Rédiger des e-mails spécifiques : à un supérieur hiérarchique, proposition commerciale...