



adhéna formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



#### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Concevoir des documents attractifs pour mieux communiquer
- Prises de notes efficace
- Rédiger des écrits efficaces
- Rédiger un compte rendu et une synthèse
- Réussir sa communication interne
- Se réconcilier avec la langue française (orthographe, grammaire)

# PROGRAMME DE FORMATION RELATIONS & RH

## COMMUNICATION ÉCRITE

### Communiquer efficacement par mail

**Durée :** 2 jours soit 14 heures

#### Objectifs

Ce stage va vous permettre d'améliorer vos compétences en communication écrite afin de :

- Rédiger des e-mails ciblés et efficaces.
- Apprendre à structurer un message en vue de l'impact ou de l'action désirée.
- Savoir exposer clairement votre propos dans un e-mail.
- Apprendrez également à gérer votre messagerie : traiter les mails, les classer.

#### Participant

Toute personne ayant à rédiger des mails professionnels et à optimiser l'utilisation de la messagerie.

#### Pré-requis

Aucun

#### Méthodes et supports pédagogiques

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement personnalisé à chaque apprenant. Il anime la formation en alternant entre théorie et cas pratiques.

Un audit peut être réalisé au préalable afin d'identifier le niveau et besoin des participants.

Nous conseillons aux participants de porter des exemples de documents internes afin de les améliorer pendant les cas pratiques.

Un support de cours est remis à chaque participant.

#### Niveau/ Certification Obtenue

Attestation de stage

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### 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
- | Définir son objectif de communication
- | Apprendre à se mettre à la place du destinataire
- | Savoir déployer les moyens pour que le mail soit lu
- | Quelle stratégie de communication mettre en place : mail seul ? mail et appel ?
- | Quelle est l'intention du message : informer ? faire agir ? réclamer ? remercier ?

### 2. GÉRER SA MESSAGERIE

- | Lire et traiter ses messages
- | Répondre à bon escient



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



- | Classer et organiser ses messages
- | Choisir judicieusement ses destinataires
- | Identifier le rôle de l'interlocuteur
- | Préciser ses attentes spécifiques
- | Utiliser la mise en copie avec parcimonie
- | Les dangers de la fonction «copie cachée»
- | Les véritables raisons de la mise en copie
- | Préciser le titrage des messages reçus
- | Faire évoluer les titres au cours des échanges
- | Stocker efficacement ses mails et oser supprimer des messages
- | Créer des dossiers et sous-dossiers de classement

### 3. RÉDIGER SES MAILS

- | Écrire aisément grâce à un schéma type
- | Construire des phrases courtes et lisibles
- | Utiliser un vocabulaire précis
- | Structurer ses messages
- | Organiser ses idées en plan (chronologique, par catégories, scientifique, publicitaire)
- | Apprendre à placer son sujet en perspective
- | Opter pour la bonne argumentation : factuelle, logique, affective
- | Hiérarchiser ses arguments
- | Penser qualité plutôt que quantité des arguments
- | Savoir où placer l'objectif principal du mail. Placer son sujet en perspective
- | Poser le décor de manière synthétique mais explicite
- | Construire des paragraphes courts : une phrase par paragraphe, une longueur de phrase à ne pas dépasser
- | Adopter un style pertinent
- | Créer des titres clairs et percutants
- | Titres cadres et titres pleins. Structure syntaxique du titrage
- | Faire preuve de créativité
- | Placer son objectif en tête de phrase
- | Choisir un vocabulaire précis et adapté à la cible
- | Les termes à bannir de ses écrits professionnels
- | Les mots-clés
- | Utiliser les bons termes pour fluidifier la lecture

### 4. ENVOYER UN E-MAIL

- | Identifier son objectif : communiquer ou obtenir une information, transmettre une consigne, confirmer un accord, valider une procédure...
- | Copies de mail
- | Les mails prioritaires
- | Accompagner l'envoi de pièces jointes et gérer les pièces jointes
- | Les formules de politesse
- | Conclusion
- | La signature

### 5. RÉPONDRE À UN CORRESPONDANT

- | Accuser réception» par un commentaire
  - | Apporter une réponse brève et pertinente
  - | Être précis pour éviter les ambiguïtés
-