

REDIGER DES E-MAILS DE QUALITE



2 Jours

4 min.
10 max.

Intra (groupe de 10 personnes max.) :
- locaux clients : 980€ HT / jour
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour



Nous contacter

COMO21

Initiation

Objectifs & compétences visées

- Comprendre le contexte de la communication par courriel
- Appréhender et intégrer les règles de la *netiquette*
- Définir la notion de qualité de réponse
- Agir sur le fond
- Agir sur la forme (grammaire, syntaxe, orthographe)
- Savoir se relire et se corriger

Méthodes pédagogiques

- Diagnostic des e-mails des participants
- Définition des axes d'amélioration
- Alternance entre apports de techniques, acquisition des réflexes appropriés et mises en application (exercices d'entraînement, évaluation de l'impact sur le destinataire du mail, etc.)
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants

Pour qui ?

Tout public.

Prérequis & modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation. Les participants sont invités à se présenter avec quelques exemples de mails rédigés par eux-mêmes.

Conditions d'accueil

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

I. Comprendre le contexte de la communication par courriel

- Comprendre les spécificités de la relation par courriel
- Identifier le destinataire et ses attentes, le type de relation mise en place, ses forces et ses faiblesses
- Déterminer la notion de qualité de communication par courriel
- Définir la qualité de réponse (jusqu'ou aller, sans en faire trop)
- S'appuyer sur les techniques de communication écrite pour améliorer la relation par courriel
- Distinguer « information » et « communication » par courriel et savoir agir à bon escient

II. Appréhender et intégrer les règles et principes de la netiquette

- Savoir ce que recouvre la *netiquette* (définition et champ d'application)
- S'appuyer sur les règles d'or de la *netiquette* : prudence, respect, clarté, concision, courtoisie
- La manière d'écrire doit refléter la manière de dialoguer de manière réelle
- Les pièces jointes

III. Rédiger des courriels efficaces

- Agir sur le fond
 - Organiser le contenu
 - Respecter la règle du 1 tiers / 2 tiers
 - Construire des arguments simples
 - Structurer les phrases
- Agir sur la forme
 - En comprendre l'importance
 - Prendre en considération le mécanisme de lecture (accroche visuelle, mise en page, utilisation des polices, soulignement, mise en gras...)

IV. Reprendre les principales règles de grammaire

- La terminaison des temps (les modes, temps simples et composés, voix active et passive...)
- Les règles d'accord et de non-accord (clarifier les règles d'accord des adjectifs/participes passés/verbes/formes en « ant », irrégularité des mots spécifiques et des noms composés, identification des homophones, connaître les patronymes usuels)
- Bien orthographier (notions de base sur les mots, ponctuation grammaticale, accents, traits d'union, adjectifs verbaux, doublement des consonnes, chiffres et lettres, exceptions à retenir)

V. S'entraîner à se corriger

- Se relire
- Valider les points de contrôle (grille)
- Analyse des résultats
- Mesure de la progression

Les + de la formation !

- La formation allie **théorie et pratique** pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un **livret de formation**, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- **Entraînement** à partir des situations professionnelles.
- Une **hotline** disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

Modalités d'évaluation

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Evaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quizz, exercices pratiques, mise en situation et jeux de rôle....soit sur papier, soit par voie numérique.
- **Evaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage peut se faire soit sur papier, soit par voie numérique.

Date de mise à jour : Juin 2021

A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.

Pour tout renseignement, nous contacter:
aramis@aramis.fr / 02.51.80.41.10

aramis
FORMATION