# RÉDIGER DES EMAILS EFFICACES

PROGRAMME DE FORMATION
BUS09

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant améliorer la qualité et l'efficacité de sa communication écrite par e-mail.

## PRÉ-REQUIS

Avoir une volonté d'améliorer la clarté, la concision et l'impact de ses messages écrits.

## DURÉE

7 heures

## TARIF INTER

560,00 €

## TARIF INTRA

Nous consulter

## MOYENS TECHNIQUES & PÉDAGOGIQUES

Support de cours, salle et équipement informatique mis à disposition. Plateforme de visioconférence pour les cours à distance. Evaluation des besoins en amont de la formation et adaptation du programme aux attentes. Alternance d'exercices pratiques corrigés, de questionnaires.

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Formateurs disposant d'une d'expérience minimum de 5 ans sur la thématique enseignée.

## MODALITÉ D'ÉVALUATION

Remise d'une attestation individuelle en fin de bilan. Cette attestation valide le niveau de progression et les acquis.

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour étudier les adaptations nécessaires ou les solutions alternatives.

Délai minimum d'accès à la formation de 15 jours à partir de confirmation du financement.

## OBJECTIFS

- Maîtriser les fondamentaux de la communication par e-mail
- Définir et maîtriser les procédures de rédaction des e-mails
- Construire des réponses adaptées à son interlocuteur (client externe ou interne)
- Assurer une réponse de qualité et appréhender l'impact de ses écrits

## PROGRAMME

**MODULE 1 : ÉCHANGE SUR LES PRATIQUES RÉDACTIONNELLES D'EMAILS DES PARTICIPANTS**

**MODULE 2 : LES EMAILS AU SERVICE DE LA COMMUNICATION**
- Interne à l'entreprise
- A l'extérieur

***Évaluation** : Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 3 : LES ÉLÉMENTS INCONTOURNABLES D'UN EMAIL EFFICACE, COMPARAISON AVEC LE COURRIER CLASSIQUE**
- L'objet unique
- L'organisation des idées
- La conclusion d'un email
- La signature automatique

***Évaluation** : Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 4 : PRÉVOIR L'ORGANISATION MATÉRIELLE**
- L'arborescence : le classement des courriers reçus, des éléments envoyés
- La fonction « brouillon »
- La gestion des destinataires : fonction « à, cc et cci ».

***Évaluation** : Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 5 : DÉFINITION DE L'OBJET**
- Formuler le sujet d'un email : règles à respecter les 3 C « clair, concis, courtois »

***Évaluation** : Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 6 : STRUCTURER L'EMAIL**
- La méthode du QQOQCP
- La réponse à un précédent email (répondre ou répondre à tous)
- L'email, premier échange sur un sujet
- Le transfert d'un email
- L'historique
- Le plan d'un email
- L'annonce des pièces jointes
- La formule de clôture

***Évaluation** : Quizz, exercices pratiques*

# PROGRAMME (SUITE)

**MODULE 7 : LA MISE EN AVANT D'ÉLÉMENTS DANS UN MESSAGE ÉLECTRONIQUE**

- Utilisation des formats de polices de caractères : taille, italique, gras, souligné
- Utilisation des formats de paragraphe et des puces

***Évaluation*** *: Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 8 : OPTIMISER LA GESTION DE SES EMAILS**

- Le tri
- Les fonctions « marquer comme lu, non lu »
- Les fonctions « accusés réception »

***Évaluation*** *: Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 9 : S'ENTRAÎNER À RÉDIGER DES EMAILS**

- Convoquer à une réunion
- Formuler une réclamation
- Traiter une réclamation
- Formuler une relance
- Autres études de cas émanant de la pratique des stagiaires

***Évaluation*** *: Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 10 : CORPS DE L'EMAIL**

- Bien articuler les idées pour mieux argumenter
- Les mots de liaison
- La ponctuation
- Lier les idées avec logique : coordination et interlignes

***Évaluation*** *: Quizz, exercices pratiques*

**MODULE 11 : ETRE LU, IMPRIMÉ, DÉTRUIT OU ARCHIVÉ ?**

- Comment formuler clairement, être concis
- Savoir utiliser pleinement toutes les ressources

***Évaluation*** *: Quizz, exercices pratiques*