

OBJECTIF DE LA FORMATION

Maîtriser les bonnes pratiques des e-mails. Rédiger un e-mail : les règles de base. Organiser sa messagerie et classer ses mails.

PARTICIPANT

Toute personne souhaitant rédiger des écrits en respectant les règles de la langue écrite française.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

FORMATEURS

Spécialiste en communication.

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME**L'EMAIL, OUTIL DE COMMUNICATION**

Le courrier électronique, un outil de communication
La stratégie de communication de l'email : Utilisation et objectif
Avantages et Inconvénients de l'email

LES ELEMENTS DE L'EMAIL

Le champ "l'objet", principe d'accroche
Identification et principe des champs de l'email
Le corps du texte

CONSTRUCTION DU MESSAGE DE L'EMAIL

L'émetteur et le récepteur
Détermination de l'objectif
Conception du plan du message
Introduction et reprise d'objet
La hiérarchisation des idées
La conclusion du message
La longueur des messages

LE STYLE DE L'EMAIL

Utiliser des phrases courtes, des mots simples
Adaptation du style à son objectif et à son interlocuteur
La relecture de l'email et le correcteur d'orthographe

REPONDRE A UN EMAIL

La méthode de la citation intégrale
La méthode du morceau choisi
La méthode saucissonnage
Le «Répondre»
Le «Répondre à tous»
Le temps de réponse

LES REGLES D'USAGE DE L'EMAIL ET LA NETIQUETTE

Les formules d'appels
Les formules de courtoisie
L'autorisation préalable du transfert d'email
La relecture du mail L'ORSE et l'usage de l'email
Les règles d'écriture dans un email
Le ton de l'email

LES OPTIONS SPECIFIQUES DE L'EMAIL

Les accusés de réception et de lecture
Le mode prioritaire
Les outils d'organisation et le classement
Les spams et le filtrage
La corbeille et la suppression d'emails
La réponse automatique