



Bien rédiger ses mails

- Objectifs*
- Maîtriser les règles de rédaction des mails
 - Améliorer l'efficacité de sa communication par mail
 - Gérer et optimiser sa messagerie
- Durée/Date* 1 jour, soit 7 heures, date à déterminer
- Coût* A déterminer selon lieu
- Lieu* A déterminer
- Public* Toute personne ayant à rédiger des mails
- Méthodes et moyens* Formation intra-entreprise : revue des pratiques, nombreux échanges d'expérience entre les participants, proposition de création d'une « Nétiquette »
Apports théoriques et méthodologiques, analyses de mails, cas pratiques et ateliers de rédaction, exploitation du logiciel de messagerie de l'entreprise (si possible).
- Contenu*
- 1) **RAPPEL DES REGLES DE BASE DE LA COMMUNICATION ECRITE**
 - ◆ Les paramètres entrant en compte dans une communication : relations, moyens, contexte, publics, chronologie...
 - ◆ Les atouts de la communication par mail par rapport à la communication orale
 - ◆ Les freins à l'écrit et comment les dépasser
 - 2) **IDENTIFIER LE CONTEXTE ET L'OBJECTIF**
 - ◆ Appliquer la règle fondamentale à l'écrit : 50% de réflexion et 50% de rédaction
 - ◆ Définir la situation et les objectifs de son mail ; est-ce bien le bon outil ?
 - ◆ Identifier le lecteur et analyser ses valeurs, ses besoins et ses attentes
 - ◆ Valoriser l'image de la société à travers ses mails et la qualité des réponses apportées : avoir une approche empathique, constructive et bienveillante
 - 3) **CONSTRUIRE SON ECRIT**
 - ◆ Collecter les informations nécessaires, collaborer avec les éventuels autres services concernés
 - ◆ Trier les informations, sélectionner le contenu indispensable et hiérarchiser ses idées
 - 4) **APPLIQUER LES REGLES ET TECHNIQUES REDACTIONNELLES**
 - ◆ Construire des phrases courtes, simples et faciles à comprendre, sans répétition inutile. Adapter son vocabulaire au lecteur en reformulant
 - ◆ Faire preuve de précision, d'objectivité, de tact et de fermeté
 - ◆ Respecter les règles de ponctuation et éviter les pièges syntaxiques les plus courants. Utiliser les bons outils d'internet pour aider à la rédaction sans faute.
 - ◆ Se relire soigneusement pour vérifier l'exactitude du fond et de la forme au regard du dossier et de son destinataire, y compris pour l'objet du mail
 - 5) **GERER ET OPTIMISER VOTRE LOGICIEL DE MESSAGERIE**
 - ◆ Traiter efficacement vos mails entrant et sortant
 - ◆ Exploiter les carnets d'adresse, les copies et copies cachées, les pièces jointes, les diverses options de la messagerie...
 - ◆ Classer et archiver vos mails pour mieux les retrouver