COMMUNIQUER PAR EMAIL

Programme complet

1) Caractéristiques de la communication par mail

- Enjeux de la communication par mail
- Avantages et écueils de la communication par mail
- Les solutions : structurer, adopter des techniques d'écriture, mettre en place les réflexes de clarté/concision/efficacité

2) La communication commerciale

- Enjeux et écueils
- Règles de lisibilité
- Les bonnes pratiques pour développer la confiance avec le client : comprendre et reformuler une demande / se mettre à la place du destinataire / valoriser la compagnie et les produits / proposer des solutions / transmettre les informations utiles / anticiper sur les attentes et les besoins / remercier

3) Structurer son message

- Préparation : objectif, objet, nature et contenu du message
- Identifier le type de communication et son interlocuteur : demandes / réclamations / informations…

4) Règles de rédaction

- Une idée par phrase, structure d'une phrase, liaison des idées, allégement de style
- Vocabulaire adapté et précis
- Adopter un style vivant et concret
- Connaître les codes et conventions d'usage (formules d'appel et de politesse)

5) Rappel de grammaire et orthographe

- Les fautes les plus courantes (participes passés, incorrections diverses…)
- Nombreux exercices de mise en application

6) Mettre en forme et envoyer le message

- Rappels : Fonction et utilisation des champs « objet », « cc » et « cci »
- Mise en forme du contenu du message
- Forme et rôle de la signature
- Check list de relecture

Objectifs pédagogiques

Comprendre l'enjeu de la communication par mail

Eviter les écueils et acquérir les bons réflexes

Public concerné

Tous les collaborateurs de l'entreprise qui communiquent par mail avec des clients internes ou externes : commerciaux, administratifs, ADV… et souhaitant acquérir les techniques permettant d'optimiser l'efficacité de leurs échanges

Pré-requis

Aucun

Durée

16h00

Moyens Pédagogiques

Supports de cours fournis « sur mesure », en contexte professionnel et réutilisables sur le long terme.

Exemples de courriers en relation étroite avec les écrits à produire.

Constitution «d'outils linguistiques » par le stagiaire directement en relation avec la typologie de ses erreurs

Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

Mode de validation de la formation

Attestation de formation.