



RÉDIGER DES MAILS EFFICACES ET IMPACTANTS



Attestation de compétences
Certificat de réalisation

DATE(S)

À déterminer

LIEU

CCI DU CHER
Avenue d'Issoudun
18000 BOURGES

DURÉE

2 jours soit 14 heures

PUBLIC(S)

Salariés
Particuliers

OBJECTIFS

- » Participer à la rédaction des e-mails en optimisant l'utilisation de la messagerie pour gagner en temps et en impact

COMPÉTENCES VISÉES

- » La maîtrise des règles de rédaction
- » L'utilisation de l'email à bon escient
- » La capacité d'exposer clairement son propos dans un email
- » Le style rédactionnel
- » La rédaction de ses mails de façon synthétique et efficace

MODALITÉS D'ACCÈS

- » Bulletin d'inscription
- » Questionnaire de positionnement
- » Convention de formation

EMPLOIS VISÉS

Optimisation des pratiques au quotidien

PRÉREQUIS

Aucun



TAUX*

Taux de satisfaction	94,80%
Taux de certification	100%
Taux de rupture	non concerné
Taux d'insertion à 3 mois	non concerné
Taux d'insertion à 6 mois	non concerné
Taux de poursuite d'étude	non concerné

*Taux de satisfaction global des formations du parcours développement des compétences calculé en 2023

ACCESSIBILITE HANDICAP

Etude des besoins spécifiques
au cas par cas
Aide à la constitution des dossiers
Adaptations spécifiques.
**Contactez notre référente handicap
pour plus d'informations :**



Nathalie BONNARD
nathalie.bonnard@cher.cci.fr
02 48 67 55 55

TARIFS

850€/personne (Net de TVA)
Possibilité de prise en charge par OPCO

CONTACTS CCI FORMATION 18

Diane HAPPE
Fadila EL MEZOUARI

cciformation18@cher.cci.fr | 02 48 67 80 64

CCI du cher - Avenue d'Issoudun
CS 70237 - BOURGES CEDEX

cher.cci.fr

PÉDAGOGIES & MOYENS

- » Intervenants professionnels et issus du secteur
- » Participative et directement opérationnelle
- » Activité centrée sur les spécificités de l'entreprise
- » Distanciel possible si conditions l'exigent
- » Groupe de 5 à 12 personnes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- » Evaluation de l'acquisition des compétences via des mises en pratique et exercices pendant la formation
- » Evaluation de la formation à chaud par chaque participant
- » Evaluation à froid (entre 3 et 6 mois)
- » Evaluation par l'intervenant du groupe et de la bonne acquisition des compétences + réponse aux objectifs



**BOOSTEZ vos
COMPÉTENCES**
AVEC CCI FORMATION 18

CCI CHER

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION*

*Des modifications peuvent intervenir pour répondre au mieux aux attentes de l'entreprise et des salariés formés.

Les modules

1. COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'EMAIL ET D'UNE COMMUNICATION PERSONNALISÉE

Mesurer l'impact du courrier électronique dans les relations de travail (avantages et risques)
Connaître les spécificités du mail : rapidité, rédaction simplifiée, langage adapté, document court, etc.
Situer l'email par rapport au téléphone et à la lettre
Gérer "l'invasion" des mails
Le droit à la déconnexion

2. RESPECTER LE BON USAGE DU MAIL

Mettre en place une méthodologie dans la rédaction des e-mails
Se présenter et expliquer les raisons de l'envoi de l'e-mail
Commencer les e-mails de façon à donner envie de lire la suite du message
Rédiger des phrases courtes et faciles à comprendre
Connaître les mots et expressions à éviter
Relire en se plaçant du point de vue du destinataire
Surveiller les fautes d'orthographe et/ou de frappe
Eviter le style télégraphique et SMS

3. RÉDIGER AVEC MÉTHODE, FLUIDITÉ ET SIMPLICITÉ

Récapituler les envois de mails précédents
Respecter un plan
Construire des phrases courtes, lisibles et compréhensibles
Sortir du jargon professionnel pour adapter son discours
Maîtriser un vocabulaire précis et des mots de liaison
Adopter un style vivant, concret et personnalisé
Réitérer une demande en utilisant d'autres mots
Éliminer les tics de langage associés au mail
Utiliser les formules de politesse adaptées

4. ENVOYER UN EMAIL

Clarifier son objectif
Obtenir une information ou une réponse
Transmettre une consigne
Partager une information
Valider une procédure
Adapter le contenu et le style en fonction de l'objectif
Soigner deux temps forts : le démarrage ou accroche et la conclusion

5. RÉPONDRE À UN EMAIL

Accuser réception " par un commentaire approprié
Apporter une réponse brève et pertinente
Être précis et reformuler pour éviter toute ambiguïté
Personnaliser pour éviter le mail « type »

Date de mise à jour : juillet 2024

CONTACTS

CCI FORMATION

cciformation18@cher.cci.fr

CCI du cher - Avenue d'Issoudun CS 70237 BOURGES CEDEX

cher.cci.fr

**BOOSTEZ vos
COMPÉTENCES**
AVEC CCI FORMATION

CCI CHER

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION*

*Des modifications peuvent intervenir pour répondre au mieux aux attentes de l'entreprise et des salariés formés.

6. CONSIDÉRER L'IMPORTANCE DE L'OBJET

Privilégier les objets " pleins " afin de :

- Susciter l'intérêt du destinataire
- Encourager l'ouverture du mail
- Clarifier le degré d'urgence ou de priorité de lecture
- Faciliter le classement, l'archivage

7. GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

Utiliser les outils de communication de situation conflictuelle : écoute active, reformulation

La stratégie de questionnement

Savoir quels signes de ponctuation bannir

Répondre de manière opportune : quand et comment

S'astreindre à un discours ferme et courtois

Rester maître de ses émotions

Apprendre à agir plutôt qu'à réagir

Privilégier ou éviter certaines formulations

Répondre selon différentes stratégies : faire le bon choix

Choisir quand et pourquoi préférer ou renoncer à l'e-mail

Changer de mode d'échange pour clarifier une situation : passer au téléphone