

Nos échanges par courrier électronique ou papier ont un impact certain et méritent tous nos soins pour éviter les malentendus et la montée en escalade quand il s'agit notamment de rassurer, de relancer ou de présenter des excuses.

De nombreuses formules à adapter permettent un gain de temps très apprécié par des centaines de participants qui ont déjà suivi cette formation.

Objectifs

- Mieux communiquer avec ses correspondants : clients, assurés, adhérents
- Gagner du temps et en efficacité dans les informations ou demandes grâce à un choix de formules directement transposables
- Soigner l'image de l'entreprise ou de l'administration

Programme

La communication écrite, ses enjeux et ses contraintes : l'image de l'entreprise et l'image de soi

- La concision
- La clarté
- La précision
- La rigueur

La lettre et le mail / courriel : points communs et différences

Des conseils pratiques

- Sites internet, applications ou ouvrages fiables à consulter

Le style et l'importance du ton

- Formulations à éviter et pièges

Le vocabulaire et les niveaux de langage

- Vocabulaire élargi, adapté et choisi

La hiérarchisation des idées dans le message

- Organiser ses idées pour un impact plus grand

Des exemples de formules à adapter

- Informer
- Exposer une problématique
- Communiquer des consignes
- Relancer et traduire l'urgence
- Refuser
- Répondre à une réclamation
- Présenter des excuses
- Montrer sa disponibilité ou le sens du service
- Formules de politesse actuelles (lettre et mail) – en option, formules protocolaires en usage dans les administrations

Quelques principes de mise en page simples

Une méthode de relecture par objectif

Un atelier rédactionnel à partir de courriers proposés par les participants : analyse corrective, rédaction ou reformulation

Pour qui ?

- Toute personne amenée à apporter des réponses personnalisées à ses destinataires

Pédagogie

- Une approche pragmatique au plus près des expériences de chacun
- Des exemples et cas pratiques inspirés du vécu professionnel de chacun
- L'atelier rédactionnel est organisé chaque après-midi
- Des courriers proposés par les participants sont exploités durant la formation