

Communiquer efficacement par courriel

(EN APPUI AVEC OUTLOOK)

 **HORAIRES DE FORMATION**
Matin : 9 h 00 – 12 h 30
Après-midi : 13 h 45 – 17 h 15

 **LIEU DE LA FORMATION**
Buroscope

 **DATES :**

 **DURÉE :** 7 h 00



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le bénéficiaire est capable de :

- utiliser la messagerie électronique avec discernement pour être lu et compris ;
- rédiger des messages adaptés à mes destinataires et à mes objectifs de communication

BÉNÉFICIAIRES

PUBLIC CIBLE

Personnes souhaitant valoriser leur communication écrite.

PRÉREQUIS

Maîtriser les règles essentielles de grammaire et orthographe.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

Animation en face à face présentiel. Cette formation peut être réalisée de façon collective ou individuelle.

DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE

- Tour de table en début de module.
- Pour chaque objectif pédagogique et contenu associé :
 - phase initiale de questionnement collectif et mise en contexte ;
 - phase médiane d'appropriation : pédagogie individualisée, en autonomie accompagnée ;
 - phase conclusive collective : réponse aux questions des participant-e-s, apport de compléments, synthèse et consultation de l'aide-mémoire associé.

MOYENS ET RESSOURCES

- Mise à disposition d'un PC fixe ou portable muni du logiciel visé (Système d'exploitation : Windows).
- Animation avec vidéoprojection assurée par un formateur ou une formatrice expérimentée, ayant les compétences adaptées aux objectifs pédagogiques.
- Utilisation de supports d'animation pour chaque contenu abordé.
- Remise de supports de conservation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Quiz pédagogique en fin de module.
Évaluation du stage à travers

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET CONTENUS

Choisir la messagerie électronique avec discernement

- Situation d'urgence
- Situation de haute importance ou litige
- Aspects juridiques et réglementaires

Cibler les destinataires

- Distinguer les destinataires principaux et secondaires
- La copie cachée : utilité et risques associés

Préparer et rédiger le message

- Mener une interrogation systématique de type QQQCCP
- Identifier le motif du message (message essentiel)
- Sélectionner et organiser ses idées
- Viser une rédaction de qualité professionnelle : lexicque, registre, syntaxe, etc.

Choisir le bon objet

- Qu'est-ce qu'un bon objet ? Quelle est son importance ?
- L'objet des réponses et transferts
- Les erreurs à éviter et leurs conséquences possibles
- Présentation de l'objet (majuscules, sigles, abréviations, etc.)

Donner corps au message

- La formule d'appel ou interpellation
- Structurer le développement
- La formule de politesse
- Adapter sa signature en fonction du destinataire

Vérifier le message avant l'envoi

- Présenter le message : respecter une charte, contraintes techniques
- Vérifier et relire un message : outils et méthodes de révision
- Les annexes : pièce jointe ou lien hypertexte ?
- Les options d'envoi (importance, accusés)



Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Si des aménagements concernant par exemple le poste de travail