

DURÉE / DATES

7 Heures – 1 Jour

PUBLIC

Public cible : Agents administratifs, personnels de collectivités, secrétaires, techniciens, managers de proximité

PRÉ REQUIS

Savoir utiliser un client de messagerie (Outlook, Gmail...)

MODALITÉ ET DÉLAI D'ACCÈS

Selon les modalités de l'entreprise.

FINANCEMENT

Financement Entreprise/OPCO/CPF

TARIF

1350 €
(min 6 pers – max 12 pers)

CONTACT

0594 28 22 35

contactcayenne@equinoxe-guyane

INDICATEURS

Taux d'insertion, taux de réussite aux examens/certifications, taux de satisfaction stagiaire consulter notre site internet :

www.equinoxe-guyane.com

OBJECTIFS

Objectif principal: Améliorer la qualité et l'efficacité des communications écrites par courriel dans un cadre professionnel administratif.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les enjeux d'une communication professionnelle efficace par courriel
- Structurer un mail de manière claire, concise et adaptée au destinataire
- Utiliser un style professionnel et approprié au contexte
- Gérer les situations sensibles ou conflictuelles par écrit
- Appliquer des règles de bonnes pratiques en matière de courriel professionnel

PROGRAMME

MODULE 1 : Introduction : les enjeux du mail professionnel

- ▶ Statistiques d'usage du mail : volume, erreurs courantes
- ▶ Le mail : outil de communication, mais aussi de traçabilité
- ▶ Risques liés à une mauvaise rédaction (incompréhensions, tensions, perte de temps...)

Module 2 : Anatomie d'un mail efficace

- ▶ L'objet : la première clé de lecture
- ▶ Le bon destinataire : À / CC / CCI
- ▶ La structure : accroche, corps du message, appel à l'action, formule de politesse
- ▶ Le ton et le style : ni trop formel ni trop familier
- ▶ Les pièces jointes : règles d'envoi et de nommage

Mise en pratique : Analyse collective de mails types : identifier les bonnes et mauvaises pratiques

Module 3 : Méthodes pour rédiger avec clarté et impact

- ▶ La méthode DESC (en situation délicate)
- ▶ Techniques de synthèse : aller à l'essentiel
- ▶ Le vocabulaire professionnel : précision, neutralité, courtoisie
- ▶ Les fautes fréquentes à éviter

Atelier pratique : Réécriture d'un mail mal rédigé en version efficace

Module 4 : Adapter son mail à la situation et à l'interlocuteur

- ▶ Interne / externe, hiérarchique / collègue / usager
- ▶ Informations, instructions, relances, excuses, refus
- ▶ Gérer les émotions dans un mail : répondre avec tact
- ▶ Le mail et la gestion du temps : quand éviter l'effet ping-pong

Activité : Rédaction de mails à partir de cas concrets (mise en situation selon contexte administratif)

Module 5 : Synthèse et bonnes pratiques

- ▶ 10 règles d'or pour un mail professionnel réussi
- ▶ Questions/réponses – échanges de pratiques
- ▶ Autoévaluation des acquis

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques illustrés
Études de cas concrets issus de l'environnement administratif
Ateliers de réécriture et de rédaction
Quiz de validation des connaissances

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluations et autoévaluations formatives – quiz de fin de formation
Remise des fiches pratiques : réglages du poste, exercices d'étirement
Questionnaire de satisfaction des stagiaires
Remise du bilan pédagogique au commanditaire

ATTESTATION

Remise d'une attestation individuelle de formation

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Un accompagnement spécifique peut être engagé.

Contactez notre référent handicap :

contactcayenne@equinoxe-guyane.com