

DONNER PLUS D'IMPACT A SES E-MAILS PROFESSIONNELS

Pôle d'activité

SUPPORT ADMINISTRATIF ET BUREAUTIQUE

Formule

Présentiel

Prix/participant

210,00 €

Nombre max. de participants/session

10

Prix/session réservée

1.940,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

3 demi-jours

Personne de contact

Ouidad MOUJAHID Gestionnaire de dossiers clients

omoujahid@erap-gsob.brussels

Détail de la formation

Vous rédigez souvent des e-mails et vos messages comportent plusieurs informations complexes à transmettre ? Vous avez le sentiment que vos mails ne sont pas toujours bien lus, compris ou mémorisés ? Vous souhaitez accroître l'efficacité de vos messages pour gagner en professionnalisme et en clarté et productivité ? Participez à cette formation, pour que vos e-mails atteignent beaucoup mieux leur objectifs !

Objectifs

Au terme de cette formation, les participant-es seront capables de :

- Utiliser l'e-mail à bon escient
- Rédiger des e-mails efficaces qui seront lus, compris et auxquels on répondra
- Autoévaluer l'efficacité de leurs e-mails pour les améliorer

Public cible

Tous les agent-es de niveaux A, B, C des administrations locales, régionales et para-régionales bruxelloises qui :

- rédigent beaucoup d'e-mails professionnels ;
- écrivent des e-mails à destination des citoyens, de leurs collègues, de fournisseurs, d'autres services ou organisations ;
- doivent parfois rédiger des e-mails longs dans lesquels ils doivent argumenter.

ATTENTION ! Il y a deux formations « e-mail » différentes et ces niveaux ne sont pas à envisager dans une progression pédagogique. Les exercices et surtout le contenu sont très différents.

- « Apprendre à écrire un e-mail professionnel » (e-mail intermédiaire) s'adresse à des participants n'ayant pas l'habitude de rédiger des e-mails professionnels ;
- « Donner plus d'impact à ses e-mails professionnels » (e-mail avancé) s'adresse à des participants rédigeant déjà souvent des e-mails et désirant leur donner plus d'impact.

Méthodes pédagogiques

La formation alterne théorie et pratique.

Les techniques de rédaction efficace sont déduites par l'observation de documents authentiques puis systématiser par des exercices.

Les participant-es travailleront sur ordinateur et sont très régulièrement invités à appliquer ces techniques à leurs propres mails ou à des mails professionnels répondant à des scénarios de rédaction proposés par la formatrice.

Ces e-mails seront évalués par la formatrice, qui donnera à chaque participant-e des conseils précis pour donner plus d'impact à ses e-mails.

Contenu

Les techniques de rédaction pour rédiger des mails qui ont de l'impact répondent aux questions suivantes :

Chapitre 1 : Du bon usage de l'e-mail

- 1) Quelle est la spécificité de l'e-mail ? (e-mail versus téléphone ou face à face)
- 2) À qui envoyer son e-mail ? (choix efficace du « to » et du « Cc »)
- 3) Quand répondre ou transférer ?

Chapitre 2 : Gagner du temps dans le traitement des e-mails

- 4) Comment formuler l'objet pour obtenir un traitement efficace de sa demande ? (la formule magique de l'objet efficace)
- 5) Comment structurer visuellement son message pour être compris tout de suite et obtenir une réponse rapide et complète ? (procédés de mise en page pour faciliter la lecture rapide)

Chapitre 3 : Rendre ses messages plus efficaces auprès de leurs destinataires

- 6) Comment faire pour que son destinataire adhère et se souvienne du message clé ? (choix du plan en fonction de l'objectif de communication)

- 7) Comment être lu et compris rapidement ? (choix des mots et construction des phrases)
- 8) Comment engendrer une réaction positive et efficace de la part de son destinataire ? (adoption d'un style « orienté lecteur »)
- 9) Comment soigner la relation avec son correspondant ? (ton et formules de politesse)

Chapitre 4 : Gérer sereinement sa boîte de réception

- 10) Quand gérer sa boîte de réception ? (principes de base gestion du temps)
- 11) Comment traiter efficacement son courrier électronique ? (différence urgent/important)
- 12) Comment alléger le volume de sa boîte de réception ? (utilisation des « règles »)

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d'inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu'au 05 avril 2024.