CCI Formation

CCI MOSELLE MÉTROPOLE METZ

OPTIMISER SA COMMUNICATION PAR E-MAIL

2 jours / 14 heures

630 € / pers

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Rédiger des e-mails clairs et lisibles

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

Maîtriser l'usage du mail et connaître ses règles.
Adapter son style rédactionnel.

PUBLIC

Toute personne désirant améliorer sa communication par e-mail

PRÉREQUIS

Personne majeure et francophone.

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

LIEU DE FORMATION

CCI FORMATION – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ
Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66
Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr
Web : www.cciformation.org

ACCESSIBILITE

Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.
Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

PROGRAMME

Comprendre les enjeux de l'e-mail
Impact du courrier électronique dans les relations de travail (avantages et risques)
Spécificités du mail : rapidité, rédaction simplifiée, langage adapté, document court, etc.
Gérer « l'invasion" des mails / Le droit à la déconnexion

Respecter le bon usage du mail
Distinguer et bien utiliser les CC et CCI
Bien choisir les destinataires / Faire court et concis : aller à l'essentiel
Surveiller les fautes d'orthographe et/ou de frappe / Éviter le style télégraphique et SMS

Rédiger avec méthode, fluidité et rapidité
Respecter un plan
Construire des phrases courtes et lisibles / Utiliser un vocabulaire précis et des mots de liaison

Envoyer un e-mail
Clarifier son objectif : obtenir une information ou une réponse

Répondre à un e-mail
" Accuser réception " par un commentaire juste
Apporter une réponse brève et pertinente
L'importance de l'objet
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

L'e-mail en situation difficile ou l'e-mail dit "urticant"
Qu'est -ce qu'un e-mail « urticant » ?
Les attitudes à adopter / Les signes de ponctuation à bannir
Quand et comment répondre ?
Adopter un discours ferme et courtois
Formulation à éviter et à privilégier / Stratégies de réponse

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.
Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, …)

DATES Site de Metz (autre sur demande)

17, 18 février 2022
2, 3 juin 2022
22, 23 septembre 2022
1, 2 décembre 2022

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : **8 participants**

POUR ALLER PLUS LOIN

Communiquer efficacement.