

---

# Programme de Formation

---

## DONNER PLUS D'IMPACT A SES E-MAILS PROFESSIONNELS

---

### Organisation

---

**Durée :** 12 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

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



#### **Objectifs pédagogiques**

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



#### **Description**

##### **INTRODUCTION**

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 !

##### **CONTENU**

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

##### 1) Du bon usage de l'e-mail

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

##### 2) Gagner du temps dans le traitement des e-mails



- Comment formuler l'objet pour obtenir un traitement efficace de sa demande ? (la formule magique de l'objet efficace)
  - 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)
- 3) Rendre ses messages plus efficaces auprès de leurs destinataires
- Comment faire pour que son destinataire adhère et se souvienne du message clé ? (choix du plan en fonction de l'objectif de communication)
  - Comment être lu et compris rapidement ? (choix des mots et construction des phrases)
  - Comment engendrer une réaction positive et efficace de la part de son destinataire ? (adoption d'un style « orienté lecteur ») Comment soigner la relation avec son correspondant ? (ton et formules de politesse)
- 4) Gérer sereinement sa boîte de réception
- Quand gérer sa boîte de réception ? (principes de base gestion du temps)
  - Comment traiter efficacement son courrier électronique ? (différence urgent/important)
  - Comment alléger le volume de sa boîte de réception ? (utilisation des « règles »)



### **Modalités 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.