



# AMELIORER SES E-MAILS PROFESSIONNELS

## + INFORMATIONS PRATIQUES

### DURÉE

- 1 jour soit 7 heures

### NOMBRE OPTIMUM DE PARTICIPANTS

- De 4 à 10 personnes

### PUBLIC

- Toute personne désirant optimiser la rédaction de ses e-mails professionnels

### PRE-REQUIS

- Aucun

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques issus de cas réels rencontrés sur le terrain
- Tours de table permettant à chacun de trouver ses propres solutions

### EVALUATION

- Synthèses régulières des points clés par les participants
- Bilan de fin de formation avec micro-engagements

### VALIDATION

- Attestation de formation



ANIMÉ PAR

Sophie Maillard,  
formatrice et coach en entreprise

## + OBJECTIFS

- **Appréhender** efficacement les besoins des interlocuteurs et savoir y répondre
- **Intégrer les clés** des e-mails professionnels efficaces
- **Valoriser l'image** de qualité de services auprès des clients
- **Prendre du recul** sur son comportement et son impact sur les autres



## + ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

### JOUR 1

- **Repérer les conditions optimales d'une relation**
  - Que représente la qualité de service de l'entreprise
  - Diagnostiquer sa propre qualité de service : points forts, difficultés rencontrées
- **Les fondamentaux d'une communication efficace**
  - Bien analyser la situation, le contexte et valider la demande
  - Comprendre les besoins psychologiques de ses interlocuteurs
  - Répondre pour apporter un bénéfice au client : que va-t-il gagner ?
- **Rédiger ses e-mails avec efficacité :**
  - Les questions à se poser
  - Les règles à intégrer : les 7 C
  - Rédiger pour le lecteur
  - Rédiger des phrases courtes et fluides
  - Adopter un vocabulaire précis, concret et positif
  - Soigner le langage
  - Exercices pratiques
- **Bilan et plan d'action personnel**

**En fonction des besoins**, une demi-journée supplémentaire peut-être organisée quelques mois après la formation.

