

## INFORMATIONS PRATIQUES

### DURÉE

- 1 journée soit 7 heures

### NOMBRE OPTIMUM DE PARTICIPANTS

- De 4 à 8 personnes

### PUBLIC

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

### PRE-REQUIS

- Aucun

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Questionnaire préparatoire
- Guide complet
- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques issus de cas réels rencontrés sur le terrain
- Echanges de pratiques, analyse et conseils personnalisés

### EVALUATION

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

### VALIDATION

- Certificat de réalisation de formation

### SATISFACTION GLOBALE

23 avis



## 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

### Repérer les conditions optimales d'une relation professionnelle

- Que représente la qualité de services pour vous
- Diagnostiquer sa propre qualité de service : points forts, axes d'amélioration

### Les fondamentaux d'une communication efficace

- Bien analyser la situation, le contexte et valider la demande
- Identifier ses propres émotions et se mettre à la place de l'autre
- 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

### S'entraîner

- A partir de cas réels ou de cas pratiques, s'entraîner à rédiger des e-mails
- Echanger, capitaliser sur les bonnes pratiques

### Bilan, plan d'action individuel et évaluation de la formation

