



# iBellule MAIL

## LES BONNES PRATIQUES DE L'E-MAIL

“ Pour permettre à chaque collaborateur de rédiger des e-mails efficaces qui seront appréciés par les clients et les équipes. ”

## LES OBJECTIFS

- Savoir qui mettre en copie
- Choisir la bonne formule d'introduction
- Utiliser un style clair et facile à appréhender
- Savoir conclure et saluer de manière adaptée
- Adopter une mise en page sobre et efficace
- Connaître les 8 formules à bannir
- Répondre à un e-mail de mécontentement

## DURÉE

- 3 heures d'immersion alternant entraînement personnalisé et révision des points délicats, Ancrage Mémoirel® assuré

## MESURE DE LA PERFORMANCE

- Possibilité de passer des tests blancs
- Possibilité de planifier une évaluation de niveau initial
- Possibilité de certifier le niveau de compétences

## L'ANCRAGE MÉMORIEL® PAR WOONOZ

L'objectif des techniques d'Ancrage Mémoirel® est de s'appuyer sur la connaissance scientifique des mécanismes qui régissent la mémoire, pour maximiser le taux de rétention de l'information.

Or mémoriser est une opération complexe, s'appuyant sur de nombreux mécanismes mobilisés de façon différente d'une personne à l'autre. En résumé, chaque personne mémorise d'une manière qui lui est propre. Woonoz a développé la première et unique solution (primée à de nombreuses reprises) qui associe techniques d'Ancrage Mémoirel® et intelligence artificielle pour construire un parcours totalement individualisé prenant en compte ces particularités personnelles.

Le but ultime est d'assurer la mémorisation rapide, durable, voire réflexe des informations désirées au service d'un résultat de formation « testable, attestable et certifiable ».



# LE PROGRAMME DE FORMATION

## ➤ JE REÇOIS UN E-MAIL

### Répondre ?

Dois-je répondre ? Que faire quand je suis en copie cachée ?...

### Répondre à tous ?

Quand est-ce nécessaire ?

### Transférer

Puis-je transférer cet e-mail ? À qui ?

### Identification des problématiques de l'interlocuteur

À quoi dois-je précisément répondre ?

## ➤ DESTINATAIRES, OBJET, PIÈCES JOINTES

### Destinataires

Qui mettre en destinataire ? Qui mettre en copie ?

### Objet

Que mettre dans l'objet ?

### Pièces jointes

Comment présenter une pièce jointe ?

## ➤ LE CONTENU DE L'E-MAIL

### Formule d'appel

Adapter le « bonjour » à l'interlocuteur

### Enchaînement des idées

Rédiger des phrases courtes, éviter le jargon d'entreprise...

### Formule de conclusion à bannir

Les 8 formules à bannir

### Formule de politesse

Laquelle choisir ?

### Relisez-vous

L'importance de l'orthographe

### Signature

Ne pas terminer sur une mauvaise impression

### Présentation, mise en pages

Taille de police, fond d'écran, couleurs...  
Les bonnes pratiques

## ➤ RÉPONSE À UN E-MAIL DE RÉCLAMATION OU DE MÉCONTENTEMENT

Les 5 points à ne pas oublier



Module élaboré avec Sylvie AZOULAY-BISMUTH, spécialiste de l'expression écrite en entreprise, auteure de l'ouvrage :

*Être un pro de l'e-mail* (éd. Eyrolles).