



FORMATION GRATUITE

SUR LE THÈME :



**UNE RÉDACTION
E-MAILS
PROFESSIONNELS
RÉUSSIE!**

DATE : SAMEDI 02 NOVEMBRE 2019
KINSHASA - RDC

TABLE DES MATIÈRES

I. Quelques notions de base

- Objet
- Destinataires
- Formules de politesse
- Orthographe et ponctuation

II. Les 5 principes d'une bonne communication par mail

1. Clarté
2. Concision
3. Simplicité
4. Persuasion
5. Positivité



I. QUELQUES NOTIONS DE BASE



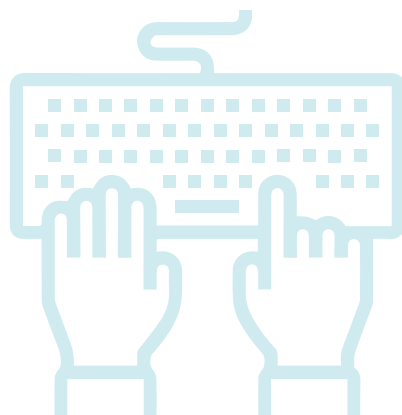
Objet

- **L'objet du mail doit être court et explicite**
 - Le récepteur doit avoir une idée du contenu du mail
 - L'objet doit attirer son attention
- **Utilisez des mots simples**
 - Exemples
 - Réunion hebdomadaire
 - Rapport d'activités
 - Réponse à l'offre d'emploi X
 - Accusé réception du questionnaire pour clients



Destinataires du mail

- **À**
 - La/les personne/s à qui vous adressez le mail
 - Une réponse et/ou une action est/sont attendue/s
- **CC**
 - La/les personne/s qui doivent être au courant de l'information
 - Elles ne doivent pas nécessairement vous répondre
- **CCI**
 - Copie cachée du mail
 - Seul le nom de l'expéditeur apparaît
 - Respecter l'ordre en fonction des postes hiérarchiques ou par ordre alphabétique (même niveau)



Formules de politesse

Elles diffèrent selon la relation avec le destinataire et le contexte formel ou informel (situation de communication)

Situations de communication	Formules d'appel	Formules de courtoisie
Relation formelle avec une personne dont vous connaissez le titre (supérieur hiérarchique par exemple)	<i>Madame la Directrice, Monsieur le Président,</i>	Respectueusement. Salutations respectueuses.
Relation formelle avec quelqu'un que l'on ne connaît pas (une institution ou une administration par exemple)	<i>Madame, Monsieur, Bonjour Monsieur,</i>	Respectueusement. Salutations respectueuses.
Relation formelle dans un cadre professionnel avec quelqu'un dont on connaît le nom	<i>Madame XX, Monsieur YY, Cher Monsieur, Chère Madame,</i>	Salutations distinguées. [pour un premier échange de mail] Sincères salutations. Cordiales salutations. [lorsque ce n'est plus votre premier échange d'email]
Relation impersonnelle	<i>Bonjour,</i>	Cordialement.
Relation informelle (entre collègues assez proches par exemple)	<i>Bonjour Anatole, Anatole, Hello, Coucou,</i>	Cordialement. Bien cordialement. Très cordialement. Amicalement. Bien à toi. ["bien à toi" est à utiliser lorsqu'on connaît bien le destinataire]
À un groupe	<i>Chers collaborateurs, Bonjour, Bonjour à tous,</i>	Cordialement.

Orthographe et ponctuation

- Les fautes de frappe et d'orthographe donnent une mauvaise impression car on peut penser que l'expéditeur n'a fait aucun effort pour se relire
- La priorité
 - Urgent
 - Important
- Toujours se relire avant envoi
- Les points, virgules, point virgules

II. LES 5 PRINCIPES D'UNE BONNE COMMUNICATION PAR E-MAIL

1 CLARTÉ

- Le destinataire comprendra-t-il de quoi je parle?
- Les idées doivent être bien structurées
- Il est suggéré d'avoir une idée par paragraphe

2 CONCISION

- Le mail doit être bref et précis
- Pour faciliter la lecture, le mail ne doit pas être trop long (15 lignes maximum)
- Éviter trop de détails qui risquent de perdre le destinataire du mail

3 SIMPLICITÉ

- La première phrase du mail doit avoir un lien évident avec l'objet du mail
- La mise en contexte doit être la plus courte possible
- Mentionner les informations les plus importantes au début



4 PERSUASION

- Lorsque le mail a pour objectif de pousser à l'action, il faut veiller à utiliser un ton rassurant et persuasif
- Des pièces jointes peuvent être utiles pour développer son idée
- La fin du mail peut inviter à agir

5 POSITIVITÉ

- Pour que le message passe facilement
- Même en cas de critique constructive, il est important d'utiliser des tournures positives
- Ne jamais envoyer de mail sous l'effet de l'émotion
* *Prendre du recul sur le contenu*