








Les courriers professionnels

correspondance commerciale et administrative

Lettres et e-mails constituent les outils de communication essentiels de notre univers professionnel. Nous sommes d'autant plus réceptifs et sensibles à un message dès lors qu'il est structuré, clair et ciblé. Les courriers professionnels constituent à la fois un travail, un outil de travail et un des maillons essentiels de la communication d'entreprise. Que ce soit pour informer, formaliser, fidéliser, relancer ou répondre, c'est la composition d'un courrier et le choix des mots qui inciteront vos clients à réagir favorablement à votre démarche écrite. Ce canal de communication est incontournable pour réussir à toucher et convaincre vos interlocuteurs du bien fondé de votre message. Bien rédiger les lettres et les emails professionnels renforce l'image de qualité de l'entreprise.

OBJECTIFS

-  Identifier objectifs, destinataires et contexte pour structurer sa lettre
-  Rédiger efficacement en adaptant ton et style en fonction de la nature du courrier, du type d'entreprise, du récepteur du message
-  Initialiser ou renforcer la qualité de communication avec son client
-  Maîtriser les techniques de rédaction commerciale
-  Maîtriser la présentation

PROGRAMME

Objectifs / destinataires / contexte

Les questions préalables :

Qui, Pour qui, Pour quoi, Pourquoi : requête, réponse à réclamation, démarches diverses...

Comment

Les différents types de courriers

Confirmer un rendez-vous

Formaliser une visite

Répondre à une demande Client

Offrir ses services

Répondre à une réclamation Client

Construire son plan en fonction d'objectifs précis

Dégager les idées et messages principaux

Introduction / Paragraphes / Conclusion

Les plans usuels :

Linéaire / chronologique ou Thématique ou Par opposition ou Résolution de problèmes

Le fond d'un écrit professionnel

Réfléchir à l'objectif à atteindre et hiérarchiser ses idées

Penser Client

Articuler les idées avec les mots de liaisons

Focus sur la formule de politesse

La forme d'un écrit professionnel

Employer le ton adéquat

Rechercher le style

Utiliser la bonne concordance de temps

Rendre ses écrits faciles à lire

Trouver le mot juste

Éviter les maladroresses et les impropriétés

Valoriser un courrier

Respecter la longueur d'un paragraphe

Choisir la police de caractère

Mettre en page

Relecture

Sémantique

Ponctuation et Majuscules

Grammaire, Syntaxe et Orthographe

Particularités des courriers en ligne

Email

S'entraîner à la rédaction de différents écrits

Lettres

E-mails

Documents ou situations de rédaction apportés par les participants

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toute personne devant produire des courriers papier ou pour le web.
Toute personne en recherche de perfectionnement d'écrits commerciaux.

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Acquisition d'une méthodologie.
Nombreux exercices encadrés.
Travail sur cas pratiques individuels.
Réalisation d'écrits immédiatement utilisables

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

