



1 Jours

Outlook - Rédiger des courriels efficaces

dans BUREAUTIQUE - EMAIL / Réf : BUR-EMA-14

Objectifs de la formation

- Envoyer du courrier de manière efficace
- Gérer de façon facile et efficace le courrier entrant
- Utiliser au maximum les outils de gestion des courriers électroniques
- Améliorer ses échanges et ses relations

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Matin

1. Préparer efficacement un envoi de courrier

- Quel format choisir ?
- Les modes d'adressages
- Les normes d'adressage
- L'importance de l'objet
- Le contenu du courriel

2. Identifier les options d'envoi

- Importance
- Critère de diffusion
- Boutons de vote
- Les accusés réception et lecture
- Adresse de réponse
- Classement des éléments envoyés
- Écrire un courriel à l'avance
- Mettre une date d'expiration sur un courriel
- Catégoriser
- Lier à des contacts



3. Utiliser le drapeau de suivi

- Donner un délai de réponse ou de traitement
- Se donner un rappel de traitement

4. Gérer son courriel de manière efficace

- Les sous-dossiers
- Les dossiers personnels
- Les règles automatisées de messagerie
- Le gestionnaire d'absence du bureau
- Les éléments supprimés
- Les éléments envoyés

Après-midi

5. Gérer ses mails par les affichages

- Créer un affichage personnalisé
- Gérer par code de couleurs

6. Créer et gérer ses signatures

- Créer une signature automatique
- Avec ou sans carte de visite ?

7. Améliorer ses échanges et ses relations

- Conserver, combien de temps ?
- Comment conserver ?
- La recherche efficace d'information
- Modifier les objets des courriels
- Notes concernant les transferts
- Joindre un fichier, ou un lien hypertexte ?
- Les règles de la courtoisie de base
- Comment se créer un nouvel ennemi rapidement



- La continuité de la communication
- Le respect de la séquence chronologique
- Sauver la face du client
- Indiquer que la balle est dans son camp
- Ne pas se laisser entraîner dans des combats écrits inutiles
- L'humour est ... bienveillant
- L'humour est dangereux par écrit
- Les CC avec les retards, les erreurs.
- Le partage de l'information vs le canal unique
- L'absence du non verbal : coûts et préventions
- Comment accélérer ?
- Quand appeler ? Quand rencontrer ?
- Les différences générationnelles
- L'anti-offense préventive
- La critique de soi
- Le mot d'excuse

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne amenée à utiliser Outlook

Pédagogie

Méthodes pédagogiques :

- Les connaissances théoriques seront transmises au travers de présentations des concepts ou outils de la part du formateur.
- Ce dernier s'efforcera de proposer aux apprenants des situations concrètes à résoudre, suivies de la solution puis de nouvelles mises en pratique.
- Le formateur s'adaptera au nombre de stagiaires mais également à leur capacité d'assimilation.

Modalités d'évaluation :



- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera la réalisation d'exercices pratiques corrigés.
- Le formateur s'attardera également à évaluer la capacité de l'apprenant à être autonome dans la réalisation des tâches et/ou exercices demandés.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs des participants

