PROGRAMME DE FORMATION

# Communication par mail

**DURÉE :** 2 jours l 14 heures

**MODALITÉ D'ORGANISATION :** Mixte

## Informations

### PUBLIC VISÉ

Salariés, managers, agents publics, demandeurs d'emploi et indépendants souhaitant développer leur efficacité relationnelle et professionnelle.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Atteindre avec efficacité votre objectif en termes de communication par mail.

Optimiser la gestion de la messagerie.

Avoir un impact sur votre destinataire : écrire un message attractif et donnant envie d'être lu entièrement.

Définir son message et gagner du temps dans la rédaction.

### PRÉREQUIS

Avoir des connaissances de base de l'environnement Windows.

Formation à destination de tout actif souhaitant communiquer de manière efficace par mail.

### ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

# Modalités pédagogiques

## MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur expert du web et des messageries : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires.

Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

## MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

**Moyens pédagogiques**

Formateur expert en communication écrite professionnelle, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

**Supports pédagogiques**

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

**Plateforme Modula**

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

# Contenu pédagogique

## 01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

## 02 - Les bases de la communication par mail et écrire un mail pertinent

- Les différences de communication entre l'oral et l'écrit : les enjeux des écrits par mail.
- Les bases de la grammaire et de l'orthographe.
- Écrire un mail pertinent : savoir repérer les différents éléments d'un mail (salutation, corps de message, formule de politesse) et les utiliser.
- Résumer son discours pour se faire comprendre.

## 03 - Les bases de la communication par mail : mise en pratique et répondre à un mail

- Les formules de politesse : les bonnes habitudes et les pièges à éviter, savoir les adapter selon la situation.
- Rédiger une relance efficace.
- Exercices, choisir des mots clés pour attirer l'œil.
- Utiliser la bonne formule de politesse selon le destinataire.
- Répondre à un mail : les différences de communication entre, initier un mail et répondre.
- Repérer l'information principale de la demande : analyser la tonalité du message d'origine pour répondre efficacement.

## 04 - Ajuster sa communication selon le destinataire

- Ajuster sa communication selon le destinataire : gérer les situations délicates par mail.
- Identifier les différentes situations (désaccord, refus d'une demande, relance, excuses…).
- Les bonnes pratiques pour répondre à un mail hostile.
- Savoir proposer une solution claire et adaptée.
- Choisir les bonnes formulations.

## 05 - Exercice : Mise en situation de mail conflictuel

- Exercice : Mise en situation de mail conflictuel, organiser sa messagerie.
- Les différentes options selon les messageries.
- Établir des règles de priorités entre différents mails : définir des rappels efficaces (codes couleurs, plannings…).

- Gérer l'archivage de ses mails : savoir se créer une gestion de dossiers efficace.
- Utiliser les plannings de messagerie.

### 06 - **Valider les acquis et clôturer la formation**

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

## Modalités d'évaluation

**Avant la formation** : audit des besoins et du niveau

**En cours de formation** : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

**À la fin de la formation** : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

**Formation qualifiante** : certificat de réalisation en fin de formation