

GESTION DES MAILS

Référence GestionMails

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer les compétences en matière de rédaction des mails professionnels
- Mettre en cohérence et harmoniser les pratiques auprès des clients, que ce soient les intérimaires ou les entreprises utilisatrices
- Mettre en cohérence la gestion des mails avec la relation client au téléphone : opportunité du recours aux mails (anticipation, réponse, confirmation, synthèse...)

- Au cours de cette formation, des cas pratiques seront proposés par le formateur, les stagiaires et la responsable d'agence afin de traiter les questions spécifiques aux cas rencontrés dans l'agence.

FORMATRICE : Emilie SEGOT pour Phone Training

20 ans d'expérience Relation client / Communication téléphone et mails

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre la place de l'e-mail dans la relation client et notamment par rapport à la relation téléphone
- Connaître les règles de présentation et de mise en page des mails
- Savoir analyser rapidement un e-mail pour gagner en efficacité
- Savoir apporter une réponse claire et précise en dynamisant ses écrits
- Acquérir une écriture simple et rapide dans un environnement professionnel

PUBLIC PARTICIPANT ET PRE-REQUIS

- Les salariés permanents des agences du groupe TAGA, SBC ou LCI

MODALITES DE LA FORMATION

- Formation en présentiel sur le site de l'agence
- L'organisme de formation fait signer au stagiaire et au formateur une feuille d'émargement par journée de formation.

MODALITES PEDAGOGIQUES / Evaluation

- Questionnaire en amont pour recueil des attentes de chaque participant
- Apports et conseils méthodologiques
- Échanges et ateliers en groupes
- Exercices et techniques
- Axes d'amélioration et de travail des participants

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Salle en agence ou location avec tableau, video-projection
- Supports Stagiaires : Slides PwP, fiche de synthèse

EVALUATION DE LA FORMATION

- Les participants et le formateur donnent leur appréciation à chaud sur la session à laquelle ils ont participé

VALIDATION DE LA FORMATION

- L'organisme de formation remet au stagiaire un certificat de réalisation

PROGRAMME

FOCUS FORMATION TELEPHONE

- Retour sur expérience téléphone
- Sensibilisation à la relation entre mail et téléphone : anticipation, réponse, confirmation, synthèse,...

LES SPECIFICITES DES ECRITS

- Comprendre les attentes et les pratiques de son interlocuteur
- Rapidité, clarté, interactivité et réactivité
- Savoir adapter son écriture
- Les procédures rédactionnelles

LES REGLES D'OR DE L'ECRITURE PROFESSIONNELLE

- Impact du non-respect des règles grammaticales ou orthographiques
- Construire sa réponse par rapport à la nature de la demande
- Rédiger en se mettant à la place de son interlocuteur
- Règles de présentation et mise en page
- Relire son mail en pensant à son destinataire
- Choix des normes de présentation
- De la présentation à la conclusion du courrier

DISCIPLINER SES ECRITS PROFESSIONNELS

- Dynamiser ses écrits
- Structurer ses réponses et raccourcir ses phrases
- Utiliser un vocabulaire adapté
- Savoir organiser son mail en fonction des différentes demandes
- Connaître les mots à privilégier et à éviter
- Transformer des phrases complexes en phrases simples
- Alléger son contenu rédactionnel pour une meilleure lisibilité

LES ERREURS A EVITER

- Les aléas de la transmission d'informations
- Excès d'abréviations, absence d'objet, objet mal rédigé
- Présentation : texte trop dense, excès de typographies, orthographe aléatoire

ATELIER MAILS

- Se perfectionner collectivement sur des cas concrets
- Homogénéiser les process dans la réponse des mails
- Partager les bonnes pratiques et retravailler les points perfectibles
- S'entraîner et se perfectionner sur les mails de chacun

EFFECTIF

- Entre 6 et 8 participants

DUREE / HORAIRES DE LA FORMATION

- 1 jour, soit 7h
- 9h00 -12h30 et 14h-17h30

TARIF

- Consulter Corinne Conabady ou Catherine Hasselwander

ACCESSIBILITE



CONTACTS :

- **Corinne Conabady**
/ Suivi administratif 07 67 82 10 90
cconabady@efficenty-rh.com
- **Catherine Hasselwander**
/ Suivi pédagogique 06 71 00 64 97
chasselwander@efficenty-rh.fr