### Mieux communiquer

# vos idées par courriel

Réduire les malentendus et favoriser des échanges clairs qui permettent de faire avancer les discussions par courriel.

Que ce soit pour communiquer avec vos collègues ou vos clients, il est plus que jamais important d'être bien compris par courriel. Toutefois, il comporte de nombreux pièges pouvant mener à des malentendus.

#### Objectifs spécifiques

- = Réduire les malentendus et les frustrations.
- = Écrire pour que les gens comprennent bien l'intention derrière le message.
- Éviter les mots piégés, choisir les mots justes et les bonnes tournures de phrases.
- = Pratiquer à l'aide d'exemples nombreux.

#### Module 1

#### Développer de bonnes pratiques et éviter les erreurs courantes

- = Utiliser les 10 techniques de base.
- = Rédiger avec diplomatie et prévenir les malentendus et les frustrations.
- Structurer les idées.
- = Choisir stratégiquement les couleurs en fonction de l'intention.
- Profiter de 5 règles de design graphique pour améliorer la présentation de votre message.
- = Employer adéquatement les émojis et émoticônes.
- Équilibrer les ponctuations.
- = Colorer les phrases ternes.
- = Stimuler les phrases passives.

#### Durée

6 heures 2 séances de 3 heures

#### Classe virtuelle

Teams ou Zoom.

### Cours privé de groupe ou individuel

Toutes nos formations sont offertes exclusivement en privé. Les groupes sont composés d'employés d'une même entreprise.

#### Atelier de rédaction

Possibilité d'ajouter un atelier de rédaction de 3 heures. Cet atelier offre des occasions supplémentaires de mettre en pratique les notions apprises.

#### Module 2 Répondre par courriel aux critiques

- Faire valoir votre point de vue sans créer de situations conflictuelles.
- = Choisir les bons mots et éviter les faux pas.
- Avoir du tact à l'écrit.
- = Gérer adéquatement les conversations par courriels lorsqu'elles s'étirent sur plusieurs jours.
- Faire valoir vos arguments par courriel à l'aide de techniques simples de rédaction.

#### Module 3 Répondre par écrit à la manipulation et à la mauvaise foi

- Différencier le mécontentement légitime et la mauvaise foi afin d'adapter votre style de rédaction conséquemment.
- = Présenter vos arguments sans envenimer la situation.
- = Choisir les bons mots pour être ferme sans être impoli ou agressif.
- = Être en mesure d'orienter la conversation sans en perdre le contrôle.
- Établir une relation de travail gagnant-gagnant à l'aide de bonnes techniques de rédaction de courriels lors de la gestion de situations délicates ou difficiles.

### Types d'exercices effectués en classe

Questionnaires interactifs. Exercices collaboratifs de rédaction.

Exercices individuels de rédaction.

#### Participation et engagement

Formation 100 % adaptée au contexte de classe virtuelle.

Exercices conçus pour stimuler la motivation et la participation.

### Profitez de nombreux

# **AVANTAGES**

Parce que la formation virtuelle, ça ne s'improvise pas!

#### **Cours pratiques**

- = Formation axée sur la pratique.
- Beaucoup de rétroaction pour favoriser la compréhension.
- = Discussions en direct.
- Rétroaction à chaque exercice.

#### Tarification au volume

- Des économies importantes sont réalisées grâce à une tarification au volume.
- Formez plus d'employés et économisez !

#### **Exercices concrets**

- Exercices concrets issus de la vraie vie.
- = Exercices collaboratifs stimulants.
- Vous pouvez même nous faire parvenir vos questions et vos exemples pour adapter la formation à votre contexte.

### Matériel de formation élaboré par Alias Formation

- Quelques jours avant la première séance de formation, un manuel est envoyé à chaque personne inscrite au format PDF.
- Manuel 100 % conçu et adapté par Alias Formation.

#### Formatrice d'expérience

- Julie Coutu détient plus de 15 000 heures de formation virtuelle depuis 2007.
- = Formatrice depuis 2005.
- Formatrice hautement expérimentée dans un contexte de formation virtuelle.

#### **Ambiance et participation**

- Les stratégies d'enseignement ont été élaborées en fonction de favoriser la motivation, l'engagement et la participation.
- Aussi, une ambiance conviviale est installée rapidement pour que les personnes se sentent à l'aise d'interagir et poser leurs questions.

Alias Formation inc. est un organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi sur le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre.

#### Sur le même thème

# **AUTRES FORMATIONS**

Voici quelques autres formations que vous pourriez jumeler avec celle-ci.

### Cours de communication écrite

- Mieux communiquer vos idées par courriel.
- = Bien communiquer par écrit avec vos clients.
- = Rédiger des documents techniques efficaces.
- = Réduire le stress dû aux mauvaises communications.
- = Rédiger efficacement pour SharePoint.
- = L'art de choisir le mot juste.
- L'art de l'argumentation par écrit.
- L'art de prévenir les conflits lors de communications écrites.
- Ecrire pour les réseaux sociaux.
- Techniques de rédaction pour le Web.
- = Atelier de rédaction Web.

## Cours de communication marketing

- = Communication marketing.
- = Statistiques du commerce en ligne.
- = Rédaction d'un plan de communication marketing.
- = Rédiger des infolettres efficaces.

## Cours de communication graphique

- Communication graphique.
- = Communication et interactivité.
- Créer des présentations visuelles attrayantes.

# Parlez à un conseiller

Communiquez avec nous maintenant!

Planifiez un

#### rendez-vous

avec un conseiller en remplissant le formulaire en ligne.

Prenez le temps de nous expliquer vos besoins et obtenez une soumission sur mesure rapidement.

> Dites-nous quel est le meilleur moment pour qu'un conseiller vous rappelle.

Heures d'ouverture du

#### Service à la clientèle

Vous pouvez nous téléphoner pour parler rapidement à un conseiller.

Lundi au jeudi 9 h à 16 h

> Vendredi 9 h à 12 h

Québec

418 204-5172

Montréal

438 410-5172

Sans frais partout au Canada

1877 402-5172

Alias Formation inc. est un organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi sur le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre.