LE FRANÇAIS DES PROS®
Le site de la vraie rédaction pro.

AB LEARN

PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

[Inter F] Emails : bonnes formules et bonnes pratiques

PUBLIC CIBLE	PRÉ-REQUIS	NIVEAU	DURÉE ESTIMÉE
Tout public - Toute personne ayant à produire des écrits professionnels de façon autonome et régulière dans sa pratique quotidienne.	Posséder un ordinateur ou une tablette et une connexion Internet, Niveau FLE C1-C2, Utiliser le navigateur Chrome ou Firefox	Ecrits niveau Professionnel	3h00

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Rénover les formules dans les e-mails et les adapter aux situations courantes
- Structurer sa pensée et dynamiser son style dans les e-mails pour plus d'efficacité
- Humaniser ses écrits en situations inconfortables (réclamation, refus, réclamer un règlement…)

APTITUDES

Rédiger des e-mails corrects, efficaces et convaincants

COMPÉTENCES

Rénover les formules et les adapter à chaque situation pour plus d'efficacité, Savoir comment conclure un e-mail, Identifier les bonnes pratiques pour éviter les impairs

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- E-mail : choisissez la bonne formule selon la situation
    - o • Comment dire « bonjour » ? • Quels premiers mots privilégier pour capter l'attention ? • Comment obtenir enfin des réponses à vos e-mails ? • Comment convaincre pour vendre, inviter, conclure une affaire… ? • Pourquoi et comment soigner votre réponse à réclamation ? •

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:52 UTC+1

Comment refuser ou réclamer un règlement tout en ménageant votre lecteur ?

- Test intermédiaire (1 module) : quiz 10 questions

- E-mail : soignez la conclusion
  - • Pourquoi allez-vous arrêter d'écrire « Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire »… • Ce que vous pouvez écrire en conclusion suivant la situation • Comment prendre congé ? Cordialement : pour ou contre ?
  - Test intermédiaire (1 module) : quiz 10 questions
- E-mail : identifiez les bonnes pratiques
  - • Comment répondre : à tous ou pas ? Transférer : avec un message ? Mettre en copie : visible ou cachée ? • Soignez l'objet : informatif, rassurant, engageant • Adoptez la bonne attitude par mail •(netiquette)
  - Test intermédiaire (1 module) : quiz 10 questions
- TEST FINAL – Quiz 10 questions – score minimum 60 %

METHODES MOBILISÉES

• Tests intermédiaires de validation des acquis et test final •Jeux pédagogiques adaptés à chaque règle à acquérir : vrai/faux, textes à trous, choix multiples, associations • Fiches récapitulatives des principales règles téléchargeables • Certificat de réussite délivré à l'issue de la formation (si score minimum au test final atteint)

MOYENS TECHNIQUES

Pour les modules e-learning : un ordinateur ou une tablette connecté.e à Internet Pour les classes virtuelles : un micro, une webcam et des haut-parleurs ou un casque - débit internet : descendant (1Mbps) et ascendant (1Mbps)

MOYENS D'ENCADREMENT

- Modules e-learning en autonomie - Classes virtuelles animées par une formatrice experte - Accompagnement à distance : réponses aux questions dans le forum ou par mail

MODALITÉS D'EVALUATION

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:52 UTC+1

Tests intermédiaires : pour vérifier les acquisitions à l'issue de chaque chapitre Test final : score minimum requis (60%)

MODALITÉS D'ACCÈS

PMR / Pour les personnes malvoyantes : se munir d'outils adaptés / Pour les personnes malentendantes : 90 % de la formation contient du texte / 10 % des vidéos et audios (30 secondes minimum - 2 minutes maximum)

DURÉE D'ACCÈS

1 à 6 semaines selon financement (direct, Opco, FNE, Pôle Emploi...)

TAUX DE REUSSITE

score final = 60 %

DÉBOUCHÉS

Métiers du tertiaire : assistant.es, conseiller.es, consultant.es, chargé.es de clientèle, commerciaux, délégués médicaux, agents, gestionnaire, postes d'accueil, de gardiennage, contrôleurs, comptables... Toutes professions libérales

Programme de l'offre de formation - 10/11/2026 17:34:52 UTC+1