



## PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

[Inter ABF] Rédiger des e-mails efficaces et convaincants

<b>PUBLIC CIBLE</b>	<b>PRÉ-REQUIS</b>	<b>NIVEAU</b>	<b>DURÉE ESTIMÉE</b>
Tout public - Toute personne ayant à produire des écrits professionnels de façon autonome et régulière dans sa pratique quotidienne.	Niveau FLE C1- C2, Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette et d'une connexion Internet, Utiliser le navigateur Chrome ou Firefox	Ecrits niveau professionnel	15h00

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Éviter les formulations maladroitement et les fautes de français
- Repérer les procédés qui affaiblissent et alourdissent les écrits pour les éviter
- Rénover les formules dans les e-mails et les adapter aux situations courantes
- Humaniser ses écrits en situations inconfortables (réclamation, refus, réclamer un règlement...)
- Dynamiser son style dans les e-mails pour plus d'efficacité

### APTITUDES

Rédiger des e-mails corrects, efficaces et convaincants

### COMPÉTENCES

Séquence 1 : Savoir rédiger des phrases courtes et bien construites / choisir les bons mots (synonymes...) / ordonner les arguments de façon logique., Séquence 2 : Savoir répondre de façon claire et concise, savoir faire agir son lecteur, savoir concrétiser un rendez-vous ou vendre par écrit, Séquence 3 : Savoir rédiger un e-mail/courrier en toutes circonstances : informer, demander pour obtenir,



convaincre, relancer, refuser en ménageant son lecteur, répondre à une réclamation.

## **CONTENUS PÉDAGOGIQUES**

- Séquence 1 : Être lu et compris
  - o 1. Allégez vos phrases : évitez les procédés qui rallongent vos phrases
  - o Test intermédiaire
  - o 2. Ayez le verbe ambitieux
  - o Test intermédiaire
  - o 3. Enrichissez votre vocabulaire
  - o Test intermédiaire
  - o TEST FINAL - « être lu et compris » - score minimum 60 %
  - o Classe virtuelle n° 4 (1h30) : structurer ses écrits de façon logique
- Séquence 2 : Être percutant et orienté client
  - o 1. Et si vous décidiez de rénover les vieilles formules ?
  - o Test intermédiaire
  - o 2. Vos écrits sont percutants si...
  - o Test intermédiaire
  - o 3. Vous savez que vos accroches client sont efficaces si
  - o Test intermédiaire
  - o TEST FINAL - « être percutant et orienté client » - score minimum 60 %
  - o Classe virtuelle n° 5 (1h30) : Bien choisir les formules dans ses e-mails
- Séquence 3 : e-mails - bonnes formules et bonnes pratiques
  - o 1. E-mail : choisissez la bonne formule selon la situation
  - o Test intermédiaire
  - o 2. E-mail : soignez la conclusion
  - o Test intermédiaire



- o 3. E-mail : identifiez les bonnes pratiques
- o Test intermédiaire
- o TEST FINAL – Quiz 10 questions – score minimum 60 %
- o Classe virtuelle n° 8 (1h30) : Bien gérer sa boîte mail

## **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'ÉVALUATION**

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