



**PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION**

[Inter AB] Écrits professionnels : démarquez-vous

<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.	Posséder un ordinateur ou une tablette et une connexion Internet., Niveau FLE à partir de B2 et plus confortablemen t C1-C2., Utiliser le navigateur Chrome ou Firefox	Ecrits niveau professionnel	9h00

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Eviter les formulations maladroites et les fautes de français
- Prendre conscience des procédés qui rendent une phrase trop longue
- Repérer les procédés qui affaiblissent les écrits pour les éviter
- Relancer de façon efficace et convaincante grâce aux neurosciences
- Humaniser ses écrits en situations inconfortables (réclamation, refus, réclamer un règlement...)
- Renover les formules de fin de mails

**APTITUDES**

Rédiger des e-mails 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 rédiger un e-mail/courrier en toute circonstances : informer, demander pour obtenir, convaincre, relancer, refuser en ménageant son lecteur, répondre à une réclamation.



## **CONTENUS PÉDAGOGIQUES**

- [A] Écrits professionnels - Être lu et compris (15 modules)
- 1. Allégez vos phrases (4 modules)
  - o Evitez les procédés qui rallongent vos phrases (introductions inutiles, que/qui...)
  - o Evitez les procédés qui alourdissent votre style (participes présents, périphrases...)
  - o Supprimez les vides sonores, formulations maladroites et incorrectes
  - o Test intermédiaire
- 2. Ayez le verbe ambitieux (3 modules)
  - o Cherchez des synonymes pour remplacer les verbes creux
  - o Repérez le sens fautif de certains verbes couramment utilisés
  - o Préférez le présent au futur, atténuez le conditionnel
  - o Test intermédiaire
- 3. Enrichissez votre vocabulaire (5 modules)
  - o Cherchez des synonymes pour remplacer les mots creux
  - o Evitez les pléonasmes, anglicismes et barbarismes
  - o Privilégiez les mots positifs et courts
  - o Choisir les bons mots de liaison
  - o Test intermédiaire
- TEST FINAL - « être lu et compris » (1 module)
- [B] Écrits professionnels - Être percutant et orienté client (15 modules)
- 1. Et si vous décidiez de rénover les vieilles formules ? Alors sachez... (3 modules)
  - o Eviter d'exprimer une intention positive en termes négatifs
  - o Remplacer les tournures restrictives et négatives
  - o Abandonner les expressions de fausse confiance
  - o Eviter de susciter la crainte et le doute



- o Repérer les expressions obsolètes et inefficaces
  - o Test intermédiaire
- 2. Vos écrits sont percutants si... (2 modules)
  - o Vous savez guider l'œil de votre lecteur et l'intéresser dès les premiers mots
  - o Vous connaissez les procédés pour dynamiser votre style
  - o Vous privilégiez les formules positives
  - o Vous savez exprimer de la proximité à vos clients
  - o Test intermédiaire
- 3. Vous savez humaniser une réponse à réclamation quand... (2 modules)
  - o Vous rappelez le contexte dès les premiers mots
  - o Vous montrez de la reconnaissance et de la compréhension
  - o Vous annoncez la réponse en termes précis
  - o Vous savez trouver une ouverture positive quelle que soit l'issue
  - o Test intermédiaire
- 4. Vous savez relancer en vue d'obtenir ce que vous attendez si... (4 modules)
  - o Vous utilisez des procédés efficaces pour faire agir
  - o Vous savez convaincre pour obtenir ce que vous souhaitez
  - o Vous savez annoncer un refus ou réclamer un règlement en ménageant votre lecteur
  - o Vous savez conclure un e-mail avec des formules efficaces
  - o Test intermédiaire
- TEST FINAL - « être percutant et orienté client » (1 module)
- classe virtuelle n°1 (1h30) - "Structurer ses écrits grâce aux plans logiques" (dates à déterminer après inscription)
- classe virtuelle n°2 (1h30) : "Choisir les formules dans ses e-mails (dates à déterminer après inscription)"

## **METHODES MOBILISÉES**



Moyens pédagogiques (images, vidéos, audios, quiz, qcm... - Médiatisation niveau 3 sur 4 sur échelle E2C) / Classes virtuelles sur BBB ou Teams / PDF téléchargeables

### **MOYENS TECHNIQUES**

Pour les modules e-learning : un ordinateur ou une tablette connecté.e à Internet / Pour la visio-présence : un micro, une webcam et des haut-parleurs ou un casque

### **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**

Test final score 60 % (pour chaque séquence)

### **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**

7 jours ouvrables maximum (hors mois d'Août)

### **TAUX DE REUSSITE**

score minimum de 60% / test final

### **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



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

**AB LEARN**