



## 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.	Rédiger des écrits professionnels de façon autonome., Posséder un ordinateur ou une tablette et une connexion Internet., Niveau FLE à partir de B2 et plus confortablemen t C1-C2.	Ecrits niveau professionnel	9h00

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Eviter les formulations maladroités 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**



**LE FRANÇAIS DES PROS**®

Le site de la vraie rédaction pro.

## **AB LEARN**

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