

OBJECTIFS

- Savoir gérer au mieux la réception des mails et le traitement de ses derniers
- Maîtriser les règles rédactionnelles et de mise en forme des mails, lors d'envoi aux clients
- Gagner en crédibilité vis-à-vis des destinataires
- Éviter les principales erreurs
- Mettre en pratique les incontournables de la rédaction de mails et l'impact de l'écrit sur notre responsabilité, etc.

CONTENU DE LA FORMATION

CLASSE VIRTUELLE 1 - Maîtriser la rédaction des mails

Introduction : enjeux et conséquences

La gestion des mails reçus

- Comment les prendre en charge ?
- Quel canal de réponse privilégier ?
- Comment les classer ?

La structuration d'un mail

- Comment organiser un mail ?
- Combien de lignes ne pas dépasser ?
- Quelle mise en page prévoir ?
- Les formules de politesse

La vigilance quant au fond

- Les précautions à prendre avant envoi : relecture orthographique et sens
- L'exploitation des correcteurs d'orthographe
- La clarté et précision des idées
- La signature automatique
- Les messages d'absence

Les erreurs à éviter

- Les abréviations
- Plusieurs idées pas mail
- Les majuscules
- Les copies en rafale
- Les familiarités

Bilan du module et plan d'actions personnel

CLASSE VIRTUELLE 2 - Maîtriser la rédaction des mails – Cas pratiques

- Retour d'expérience
- Mises en situation, cas pratiques pendant 1h30
- chaque participant apporte des courriels qu'il a rédigés pour échanger et identifier les points forts et ce qu'il faudrait éviter et/ou améliorer

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Blended Learning : Présentiel en Pédagogie Inversée, mises en pratiques issues de leur quotidien

PUBLICS

Collaborateurs de services bancaires

PRÉREQUIS

Aucun (aucune obligation de suivre les 2 CV)

ÉVALUATION

Quiz de rétention final

FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.

(Liste non exhaustive)



ORUCEVIC
Améla

DURÉE : 2 CV d'1h30

MOYENS TECHNIQUES :

En salle : paperboard, vidéoprojecteur
En distanciel : ordinateur, internet

PRIX : 450 € / CV
Soit 900 € les 2

Possibilité de dégressivité
Maxi : 8 à 12 personnes

LIEU : En classe virtuelle