

COMMUNIQUER PAR ÉCRIT DE FAÇON PROFESSIONNELLE ET IMPACTANTE

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

LES BASES DE LA COMMUNICATION ÉCRITE

- Avantages/Inconvénients de l'écrit
- A qui s'adresse votre communication ? Déterminez votre cible
- L'interlocuteur est mon client
- Communiquer s'est écouter
- Le modèle **AIDA** : un écrit impactant

STRUCTURER SES ÉCRITS

- La pyramide inversée
- Le Kiss
- Les 5 W
- Structure à deux niveaux : mise en page, paragraphes et accroche

RÉDIGER AVEC STYLE

- Enrichir son écriture
- Les phrases, les mots à utiliser
- Les formulations adéquates
- Abréviation, ponctuation, jargon

LA GESTION DES PLAINTES PAR ÉCRIT

- Comment éviter de faire sortir le lecteur de ses gonds
- Traiter efficacement un mécontentement ou une plainte
- Téléphoner ou écrire : mode de communication adéquat selon le contenu

LA RÉDACTION D'É-MAILS PROFESSIONNELS

- Quand est-il opportun d'écrire un mail ?
- Quel canal de communication faut-il privilégier en fonction du message à transmettre ?
- La structure du mail
- Rédiger un objet clair
- A faire/A éviter

RÉDIGER DES COMPTES RENDUS DE RÉUNION

- La préparation, l'ordre du jour
- Rôle et responsabilités du rapporteur
- Types de rapports : compte-rendu littéral, synthétique ou synoptique
- La structure du rapport
- Le suivi pour exécution

LES PRINCIPES D'UNE PRÉSENTATION RÉUSSIE

- Définir sa charte graphique
- Adapter son style au public
- Organiser et structurer ses idées
- Utiliser les animations avec parcimonie

ATELIER D'ÉCRITURE

- Mise en pratique des acquis : rédiger ou corriger vos propres écrits avec l'aide du formateur – travaux en petits groupes, échanges de bonnes pratiques, débriefing collectif