

OTL-104

Éthique et bonnes pratiques de rédaction des courriels



Objectifs

Au terme de la formation, les apprenants seront en mesure de :

- Sélectionner le bon mode de communication pour une situation donnée
- Appliquer les principes de l'éthique de rédaction des courriels

Informations pratiques

Durée	1,5 heure
Niveau	Débutant
Nombre de participants	7 participants (en ligne) 15 participants (en entreprise)
Langues enseignées	Français - Anglais

Préalables

Aucun

Public cible

Gestionnaires, personnel administratif, employés du service à la clientèle ou toute personne ayant à communiquer par courriel avec une clientèle interne ou externe.

Contenu

1 - Sélectionner le bon mode de communication pour une situation donnée

- Identifier si le courriel est le bon mode de communication pour une situation donnée

2 - Appliquer les principes de l'éthique de rédaction des courriels

2.1 - Rédiger des communications courriels efficaces

- Utiliser correctement les champs À, CC et Cci.
- Utiliser une convention pour la rédaction des objets
- Structurer un message pour en faciliter sa lecture
- Créer un modèle de communication avec les Quick Part

2.2 - Réviser avant d'envoyer

- Effectuer une révision linguistique
- Sélectionner le mode d'envoi des pièces jointes

2.3 - Répondre efficacement aux courriels

- Déterminer le délai de réponse raisonnable
- Quand mettre son message d'absence
- Comment gérer les multiples échanges par courriel

Inclus avec votre formation



Guide complet avec explications et pas-à-pas



Fiches d'exercices pratiques vus en cours



Certificat de formation



Badge de reconnaissance partageable sur votre profil LinkedIn



Suivi post-formation offert pendant 6 mois