

COM-101-365

Éthique et bonnes pratiques de communication au travail



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 communication en entreprise

Informations pratiques

Durée	2 heures
Niveau	Débutant
Langues enseignées	Français - Anglais

Préalables

Connaissances de base de Microsoft Teams (optionnel)

Public cible

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

Contenu

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

- Identifier le bon mode de communication pour une situation donnée
- Différencier les options de communication offertes dans Teams

2 - Appliquer les principes de l'éthique de communication en entreprise

2.1 - Rédiger des communications à l'aide de messages efficaces

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

2.2 - Gérer la multiplication des communications et des distractions

- Utiliser les options de conversations pour gérer les multiples échanges par courriel
- Connaître les options de notifications dans Teams et dans Outlook afin de gérer les interruptions

2.3 - Répondre efficacement aux messages

- Déterminer le délai de réponse raisonnable
- Quand mettre son message d'absence
- Utiliser les réactions et mentions de façon efficace

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