

# COMMUNICATION ECRITE ET REPONSE AUX INCIDENTS PAR MESSAGERIE

## Objectifs :

- Utiliser l'écrit professionnel comme un moyen de communication pour informer, confirmer, expliquer, rassurer, convaincre tout en servant l'image de l'entreprise.

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Support technique, Hot Line, Service Client...

## Principaux thèmes abordés

### Analyse de l'existant

- Travail d'analyse à partir des écrits professionnels.
  - ✓ Information technique ; nouvelles fonctionnalités, correction de bugs, procédures d'installation.
  - ✓ Information en situations critiques...

### Préparation

- Elaboration d'un référent
- Définition des objectifs
- Comment un message peut être rassurant en situation de crise

### Lecture des messages

- Gestion des priorités
- Lecture rapide, analyse du message, planification des réponses

### Adopter un style direct et original

- Maîtriser les outils de la lisibilité pour susciter l'intérêt
- Ponctuer à bon escient pour clarifier et alléger
- Avoir de l'impact et de l'efficacité en respectant les règles d'une charte de l'écrit

### Règles spécifiques et points importants des courriels

- Emission
  - ✓ L'objet pour susciter l'intérêt
  - ✓ L'introduction, la conclusion, la formule de politesse
- La réponse
  - ✓ Concise, pertinente
  - ✓ La précision pour éviter l'ambiguïté

### Optimiser, synthétiser, présenter.

- Peaufiner ses écrits : trouver les mots justes, alléger et élaguer
- Rendre la présentation attractive et mettre en évidence
- Elaborer des écrits types facilement adaptables et des messages prêts à enregistrer en temps utile. ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)