

Utiliser le courriel : comment éviter les conflits

À bon escient en repérant les pièges pour éviter les tensions.

 **1 jour (7h)**

 présentiel distanciel

 Devis sur demande transmis sous 48 h - 1200 € - Tarif HT (exo TVA) par jour de formation

 Dates à fixer conjointement (délai d'accès à partir de 10 jours)

Objectifs :

Acquérir les compétences nécessaires à la rédaction des courriels afin d'éviter les malentendus, les désaccords ou les conflits, particulièrement en situation de management.

Méthode pédagogique :

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation afin de repérer les besoins spécifiques.

La méthode pédagogique est interactive et participative favorisant le processus d'apprentissage.

Apports théoriques et pratiques (outils), QCM, études de cas, exercices applicatifs, possibilité de travailler sur les courriels des stagiaires.

L'échange est privilégié, un temps est consacré aux questions-réponses.

Les supports pédagogiques sont remis à chaque stagiaire.

Évaluation continue :

Appréciation du formateur sur l'acquisition des compétences pendant la formation à l'aide d'applications et d'exercices.



Tout collaborateur ou manager



Consultante spécialisée en Management



Pas de prérequis

Programme

Introduction

I- Utilisation du courriel : état des lieux

- I.1 Les pratiques au sein de son entreprise
- I.2 Autodiagnostic : réaliser un état des lieux de sa boîte de réception – boîte d'envoi
- I.3 Mesurer l'impact du courrier électronique dans les relations de travail
- I.4 Eviter les dérives d'un usage inapproprié ou excessif
- I.5 Distinguer l'information de la communication.

II- Améliorer la rédaction de ses courriels

- II.1 Les pièges à éviter
- II.2 Ce que l'on peut écrire ou ne pas écrire : usages et respect de la législation
- II.3 Exposer clairement ses idées
- II.4 Savoir affirmer son point de vue : rédiger une réponse en évitant « l'escalade »
- II.5 Rendre le message cohérent et attrayant : la méthode du DESC
- II.6 Utiliser le bon « ton »

III- Améliorer la communication

- III.1 Communiquer sans se « cacher » derrière son écran
- III.2 Management et courriel : développer l'efficacité et éviter toute maladresse ou malentendu
- III.3 Savoir objectiver les situations
- III.4 Savoir repérer l'enclenchement d'un conflit
- III.5 Savoir sortir d'un conflit

IV- Les autres supports écrits

- IV.1 Choisir le bon support en fonction du message à transmettre

V- Entraînement

Conclusion