

Utiliser le courriel en télétravail : comment éviter les conflits et améliorer la performance de l'équipe

Utiliser le courriel à bon escient en situation managériale en repérant les pièges pour éviter les tensions.



1 jour (7h)

distanciel inter-entreprises
 présentiel intra-entreprises

Programme

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

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 la « cascade »
- 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 de vos collaborateurs en télétravail
- III.3 Savoir objectiver les situations

IV- Les autres supports écrits

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

V- Entraînement

Conclusion

Objectifs : Acquérir les compétences nécessaires à la rédaction des courriels dans le cadre managériale afin d'éviter les malentendus, les désaccords, les conflits, voire les contentieux, particulièrement en période de télétravail et/ou en situation de crise.

Méthode pédagogique :

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

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation.

Apports théoriques et cas pratiques réels. Correction des courriels effectuée par les managers en situation de travail.

Evaluation continue :

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



Manager en poste ou collaborateur promu à des fonctions managériales



Consultante spécialisée en Ressources Humaines



Pas de prérequis