



# AMELIORER SES ECRITS PROFESSIONNELS ET COMMERCIAUX

## INFORMATIONS

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Managers, cadres, ingénieurs
- Commerciaux
- Gérants de TPE-TPI

## MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

## PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

## DURÉE DE L'INTERVENTION

**2 journées soit 14 heures**

8h30-12h et 13h30h-17h

## EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

## INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

**La rapidité du téléphone et de l'e-mail a élevé le niveau d'exigence de la qualité des écrits professionnels. Clarté et précision s'appliquent plus que jamais dans la communication écrite en entreprise.**

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- » Acquérir les techniques de la communication écrite
- » Perfectionner la qualité de ses rédactions
- » Savoir communiquer l'essentiel avec précision
- » Connaître les différents types d'écrits professionnels
- » Valoriser ses messages pour rédiger de façon efficace

## LE PROGRAMME DE LA FORMATION

### 1. Communiquer par l'écrit

- Apprivoiser la démarche d'écriture, blocages et causes possibles
- Les ABC de la communication écrite
- Comparaison de textes écrits et parlés
- Utilité et objectif des supports

### 2. Différencier les supports, les outils de l'écrit

- Les différents écrits professionnels, e-mail, lettre, fax, note, compte-rendu, rapport
- Les autres écrits les plus courants, notification, bordereau d'envoi, mémoire, analyse, synthèse, circulaire, directive, décision
- Mises en pages de télécopie, compte-rendu de réunion, d'accident, de synthèse, procès verbal
- Normes de disposition de lettre

### 3. S'approprier les techniques et les règles

- Comment répondre à un e-mail client
- Rédiger et présenter un message écrit interne
- Analyse et synthèse de documents
- L'émetteur, l'objectif, les intentions de l'écrit
- Le récepteur, le lecteur, ses fonctions, ses connaissances

### 4. Rédiger une communication de qualité

- Relation clients, savoir répondre aux lettres de réclamation
- Les règles d'or de la communication
- Le plan, l'organisation et la construction du texte
- La mise en page
- Les 7 C, la clarté et la précision des mots
- La reformulation, l'argumentation
- La courtoisie et l'attitude positive