COMMUNICATION

E-mails professionnels : accrocher dès l'objet, structurer et déclencher une action

Un message part avec un objet vague, trois demandes mêlées dans un même paragraphe et l'essentiel en bas. Le destinataire le survole, le classe et n'y répond pas. Il faut relancer, parfois deux fois, et la relance est reçue comme une pression alors que le message initial était illisible. Cette journée de 7 heures porte sur l'écriture professionnelle par courriel : formulation de l'objet, mise en avant de la demande dès les premières lignes, structuration du corps du message, ton adapté au destinataire, traitement des messages sensibles et rédaction des relances. Les participants réécrivent leurs propres messages et comparent les versions avant et après en groupe.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 850 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Tout professionnel utilisant le courriel au quotidien ainsi que les assistants chargés de clientèle et managers.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Rédiger un objet qui annonce la demande et le délai attendu
- Placer la demande et l'échéance dans les trois premières lignes du message
- Structurer un message contenant plusieurs demandes distinctes
- Adapter le ton et le niveau de formalité au destinataire
- Rédiger un message sensible sans formulation ambiguë
- Écrire une relance qui obtient une réponse sans créer de tension

03 Programme détaillé

M1 Se faire lire

- Objet première ligne et destinataires
- Formulation d'un objet qui annonce la demande et l'échéance
- Règles d'usage des champs de destinataires et de copie
- Mise en avant de la demande dès les premières lignes
- Choix entre courriel message instantané et appel
- Atelier : Vingt objets de messages réels sont réécrits puis classés par lisibilité.

M2 Structurer le message

- Plan longueur et lisibilité
- Organisation d'un message contenant plusieurs demandes
- Usage des paragraphes courts et des listes
- Suppression des formules et des informations non utiles
- Réduction de la longueur sans perte d'information
- Cas pratique : Un message de quarante lignes est ramené à quinze sans supprimer d'information utile.

M3 Traiter les messages difficiles

- Ton refus désaccord et relance
- Adaptation du ton au destinataire et au contexte
- Rédaction d'un refus ou d'un rappel de délai par écrit
- Expression d'un désaccord sans laisser de trace ambiguë
- Construction d'une relance efficace et non contraignante
- Mise en situation : Chaque participant répond par écrit à un message tendu reçu d'un client interne.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 850 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr