

Optimiser l'utilisation de sa messagerie instantanée – OUMI

Adapter son écriture au message électronique instantané

Code produit : OUMI

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif :

Eligible DDA : non

Public : tous les collaborateurs

dâ??entreprises susceptibles

dâ??utiliser la messagerie

instantanée

Prérequis :

aucun

Objectif

- repérer les caractéristiques et particularités d'un message électronique instantané
- maîtriser les outils permettant de rédiger des messages instantanés efficaces

Programme de la formation

1-Messages instantanés : caractéristiques et utilisation dans l'entreprise

- Grands principes et éléments clés de la communication écrite
- Entre email et tchat: les spécificités du message électronique instantané

2-Questions clés en amont de la rédaction du message

- Pour quoi écrire?
- A qui écrire?
 - Rappel: tout destinataire est un client, y compris en interne
 - Loi de proximité

3-Moyens permettant d'optimiser l'intelligence collective

- Analyse transactionnelle
- Programmation neurolinguistique

4-Rédiger un message instantané

- Organisation des idées
- Rédaction en respectant les 4C: clair, concret, concis, courtois
- Respect du relationnel

5-Exploiter au mieux les différents éléments d'un message électronique instantané

- Objet du message
- Mise en page
- Pièces jointes

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices pratiques
- Autodiagnostic
- Ateliers en sous-groupes