

Outlook - Rédiger des courriels efficaces

- [2003](#)
- [2007](#)
- [2010](#)
- [Courriel](#)
- [Microsoft Office](#)

1 jour, 0,7 UEC

POURQUOI DEVRIEZ-VOUS SUIVRE CE COURS?

- Pour mieux gérer votre courriel
- Pour apprendre les trucs et astuces pour devenir un expéditeur intelligent
- Pour minimiser la quantité de courriels à traiter
- Pour améliorer la qualité de la relation

PRÉALABLE

Avoir suivi le cours Windows et les fonctions communes des logiciels sous windows ou posséder des capacités opérationnelles équivalentes

OBJECTIFS

Le participant sera en mesure:

- D'envoyer du courrier de manière efficace
- De gérer de façon facile et efficace le courrier entrant
- D'utiliser au maximum les outils de gestion des courriers électroniques
- De mieux servir, d'améliorer la relation et de fidéliser.

CONTENU

- Bien préparer un envoi de courrier
 - Quel format choisir?
 - Les modes d'adressages
 - Les normes d'adressage
 - L'importance de l'objet
 - Le contenu du courriel
- Les options d'envoi
 - Importance
 - Critère de diffusion
 - Boutons de vote
 - Les accusés réception et lecture

- Adresse de réponse
- Classement des éléments envoyés
- Écrire un courriel à l'avance
- Mettre une date d'expiration sur un courriel
- Catégoriser
- Lier à des contacts
- Utiliser le drapeau de suivi
 - Donner un délai de réponse ou de traitement
 - Se donner un rappel de traitement
- Gérer son courriel de manière efficace
 - Les sous-dossiers
 - Les dossiers personnels
 - Les règles automatisées de messagerie
 - Le gestionnaire d'absence du bureau
 - Les éléments supprimés
 - Les éléments envoyés
- Gérer par les affichages
 - Créer un affichage personnalisé
 - Gérer par code de couleurs
- Les signatures
 - Créer une signature automatique
 - Avec ou sans carte de visite?
- Notes complémentaires
 - Le maintien du ton professionnel
 - La qualité du français
 - Conserver, combien de temps?
 - Comment conserver?
 - La recherche efficace d'information
 - Modifier les objets des courriels
 - Notes concernant les transferts
 - Joindre un fichier, ou un lien hypertexte?
 - Les règles de la courtoisie de base
 - Comment se créer un nouvel ennemi rapidement
 - La continuité de la communication
 - Le respect de la séquence chronologique
 - Sauver la face du client
 - Indiquer que la balle est dans son camp
 - Ne pas se laisser entrainer dans des combats écrits inutiles
 - L'humour est ... bienveillant
 - L'humour est dangereux par écrit
 - Les CC avec les retards, les erreurs.
 - Le partage de l'information vs le canal unique
 - L'absence du non verbal : coûts et préventions
 - Comment accélérer ?
 - Quand appeler? Quand rencontrer?
 - Les différences générationnelles
 - L'anti-offense préventif
 - La critique de soi
 - Le mot d'excuse

Source URL: http://www.edumicro.com/index.php?q=outlook_rediger_courriels_efficaces