



Richesse et diversité.

L'association Bureau Formation Traduction France puise sa richesse et sa diversité grâce à ses membres actifs. Composée d'une équipe d'hommes et de femmes passionnés de communication humaine, ils expriment leur talent et proposent leurs savoir-faire en expression écrite et orale en français et en langues étrangères sur tous les continents.

Ainsi notre association répond au plus près aux besoins des particuliers et des entreprises.

Avec pour leitmotiv l'intercompréhension entre les humains, les membres actifs de l'association mobilisent plus de 15 ans d'expérience en entreprises, instances juridiques, écoles de commerce, universités, filières techniques spécialisées ou encore générales pour vous apporter assistance, soutien, conseil et expertise en France et/ou à l'étranger.



+33 (0) 967 427 741



bft-france@bft-france.eu



www bft-france.eu



Nos coordonnées
sur votre téléphone

Objectifs

- ✓ Comprendre les courriels (e-mails), les attentes de l'interlocuteur et enjeux,
- ✓ Connaître les pièges du courriel (e-mail),
- ✓ Ecrire un courriel (e-mail) sans erreurs,
- ✓ Personnaliser les réponses et montrer la compréhension de la demande,
- ✓ Utiliser les formules de politesse adéquates

Méthodes et principes

Alternance de pratique et d'apports théoriques,
Multiplication des supports d'apprentissage et d'entraînement,
Écoute critique bienveillante, empathie : chacun vient avec sa pratique, son niveau.

Public : Tout public

Nombre de participants : 10 max

Prérequis : aucun

Durée :
3 jours ou 6 ½ journées : 18 heures

Lieu : Lyon

Programme

- Comprendre ce qu'est un courriel (e-mail) et comment il fonctionne : les 10 règles à retenir

Votre adresse,

L'objet,

CC et CCI,

Comment et à qui répondre ?

- Mesurer les enjeux de la communication via courriel (e-mail)

Règles typographiques de présentation,

Courriel et orthographe : erreurs les plus fréquentes,

Un écrit qui a une valeur,

Comprendre l'importance du courriel et l'image véhiculée.

- Lire et comprendre le message de l'interlocuteur

Comprendre la requête.

Quand et comment répondre ?

- Maîtriser la rédaction d'un courriel

S'adapter à son destinataire

Aller à l'essentiel

Faire un courriel clair et précis

Exprimer un refus, relancer son interlocuteur, répondre à une réclamation, présenter des excuses

La pièce jointe