

1. Rédigez un objet signifiant

De **QUOI** je vous parle + **QU'EST-CE QUE** j'attends de vous (+ Pour **QUAND**)

*Projet brochure foire - votre feedback - pour 31/01
Nouvelle promo store - intéressé ?
Atelier gestion temps - inscrivez-vous avant 12/02*

2. Structurez votre texte pour bien faire passer votre message

Commencez par l'information la plus importante pour votre destinataire.

Pour des raisons d'entretien de notre serveur de courrier électronique, le service sera interrompu à plusieurs reprises dans la journée du 29/01/11.

Durant les interruptions, votre boîte aux lettres ne sera pas disponible. Néanmoins, tous les courriers qui vous sont adressés seront mis en attente et délivrés dès la remise en service des serveurs de boîtes aux lettres. Il n'y aura donc pas de perte de messages.

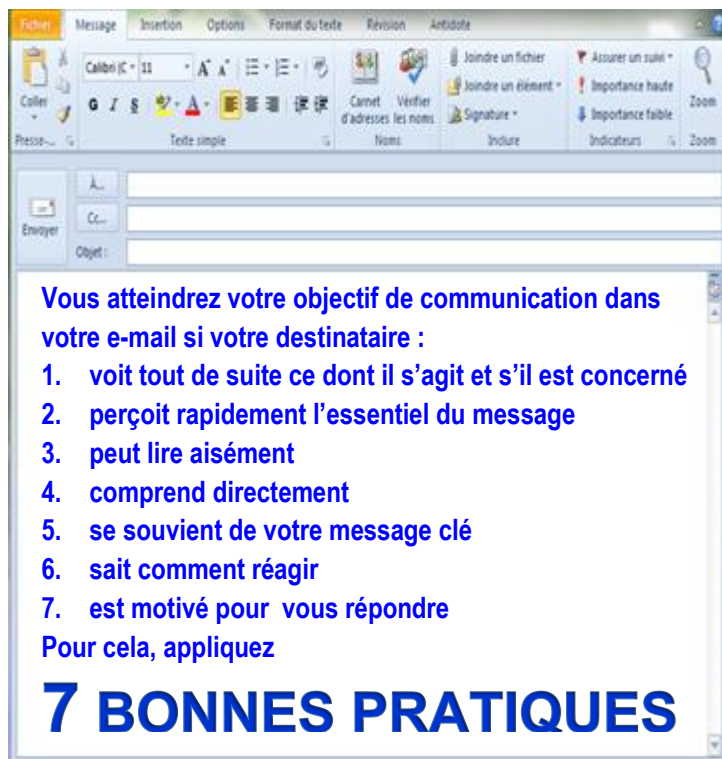
Vous avez des questions ? N'hésitez pas à contacter notre équipe informatique.

3. Formulez vos phrases pour inciter à l'action

Adressez-vous au lecteur, posez-lui une question.

Pourriez-vous me confirmer votre présence pour la fin de cette semaine ? Merci d'avance.

Vous souhaitez savoir si ce produit correspond à vos besoins ? Contactez-nous au 02 123 45 67 du lundi au vendredi de 9 h à 13 h.



Vous atteindrez votre objectif de communication dans votre e-mail si votre destinataire :

1. voit tout de suite ce dont il s'agit et s'il est concerné
2. perçoit rapidement l'essentiel du message
3. peut lire aisément
4. comprend directement
5. se souvient de votre message clé
6. sait comment réagir
7. est motivé pour vous répondre

Pour cela, appliquez

7 BONNES PRATIQUES

4. Donnez à votre message une mise en page qui facilite la lecture rapide

Bonjour Madame,

Comme convenu, j'animerai l'atelier « L'e-mail efficace » pour votre association le 20 mars de 9 h à 12 h 30.

Pour la bonne organisation de cet atelier, pourriez-vous me confirmer les points suivants ?

1. Quel est le **nombre de participants** ?
2. Quels sont leurs **profils** ?
3. Quelle est l'**adresse** exacte de votre association ?
4. Pourrais-je disposer d'un **projecteur** ?

Merci d'avance pour vos réponses.

Cordiales salutations,
Anne Vervier

L'E-MAIL AU SERVICE DE LA COMMUNICATION

5. Adoptez un style positif

Dites ce qui est plutôt que ce qui n'est pas. Soulignez l'avantage pour le destinataire.

Vous pourrez appliquer cette procédure dès que vous aurez supprimé le code d'introduction.

Dès la réception de votre paiement, vous bénéficierez de l'assistance informatique par téléphone de notre société.

6. Faites des phrases faciles à comprendre et à mémoriser

- **Des phrases courtes (15 mots)**
Communiquer clairement dans vos textes est rentable. D'abord, votre lecteur vous comprendra. Ensuite, il se souviendra de votre message-clé. Enfin, il vous répondra plus rapidement.
- **Des phrases bien construites : Quand/Où, Qui Fait Quoi À qui Pourquoi/Comment**
Le 1^{er} mars à 14 h, le président remettra leurs prix aux lauréats en présence de la ministre des Classes moyennes.

7. Saluer de manière courtoise et contemporaine

Pour commencer :

Bonjour Madame, / Bonjour Alain,

Pour terminer :

Meilleures salutations, / Cordialement,

(Voir plus de formules sur www.redaction-claire.com)