



SAVOIR SUPERVISER ET OPTIMISER LES ECRITS DE L'EQUIPE POUR GAGNER EN QUALITE D'INFORMATION

Référence ECRFRA70

Fiche programme

BESOINS ENTREPRISE

L'équipe doit quotidiennement rédiger des écrits professionnels, pour l'interne et l'externe ; la plupart du temps, les bonnes pratiques leur font défaut et la qualité de l'écrit ainsi que l'image du service en souffre.

Le manager doit donc pouvoir évaluer et faire évoluer les techniques rédactionnelles de son équipe.

Il doit pour cela, non seulement être formé aux bonnes pratiques de rédaction, mais aussi savoir comment faire progresser et motiver l'équipe dans ses propres écrits.

Cas d'application

Ariane, responsable du département relation clients au sein d'une mutuelle, a constaté depuis plusieurs semaines que la qualité des écrits produits par son équipe vers les clients a fortement baissé. Il n'apparaît aucune homogénéité dans les formules employées, l'information essentielle est difficile à trouver au milieu du texte, les contresens sont fréquents, etc.

Et lors des débriefings, personne n'a le même avis, ni sur les méthodes rédactionnelles à appliquer, ni sur les bonnes pratiques d'écriture à observer !

Ariane se trouve d'autant plus démunie qu'elle-même ne peut donner de réponses à ces questions, essentielles pour son service !

Ariane a décidé de se former, avec ses deux adjointes, à cette formation en supervision et optimisation des écrits.

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Acquérir les bonnes pratiques de rédaction pour les transmettre en supervision des équipes sur leurs écrits quotidiens ;
- Pouvoir évaluer, faire corriger et faire évoluer les techniques de rédaction de ses collaborateurs.

Prérequis

- Pas de prérequis.

Durée

- La formation se déroule sur deux jours (14 heures)

Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Méthodes pédagogiques & exercices proposés

- Formation pratico-pratique avec apports de compréhension et méthodologies concrètes ;
- Réécriture de différents types d'écrits : courrier, email, synthèse, rapport ;
- Audit d'un de ses propres écrits ;
- Auditer les écrits des autres apprenants ;
- Réaliser un retour d'évaluation et une préconisation sur un cas concret ;
- Exposés illustrés de cas pratiques ; questions-réponses et d'échanges avec les participants ;
- Construction d'un plan de mise en œuvre post-formation ;
- Capitalisation, développement et renforcement des acquis ;
- Diagnostic permanent des points forts et des points faibles ;

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : test de rédaction et quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + de la formation

- Consultant-formateur expert en communication écrite et pédagogie (ex-journaliste, formateur expérimenté et coach certifié).

Aide-mémoire



Les participants reçoivent un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés, + un exemplaire de l'ouvrage de Patrick JAY « *Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces !* ».

BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation est à double apport :

- elle développe tout d'abord tous les principes et techniques de rédaction professionnelle sur les écrits les plus courants (emails, courriers, etc.) ; elle donne une méthode de création systématique, complète, et simple à mettre en œuvre ;
- également, elle fournit au manager les outils pédagogiques pour évaluer et faire évoluer les écrits courants de l'équipe. Elle lui donne également les clés repères psychologiques permettant de favoriser l'auto-évaluation et l'autonomie des rédacteurs.

LES PARTICIPANTS RETIRENT EGALEMENT :

- Un état des lieux solide de leurs capacités en rédaction professionnelle ;
- Une ouverture sur les bonnes pratiques nouvelles à l'écrit ;
- Une vision nouvelle et enrichie des écrits professionnels ;
- Une légitimité accrue vis-à-vis de leur équipe ;
- Une motivation accrue dans leurs passages d'informations à l'écrit.

DES ATOUTS UNIQUES :

- un fil conducteur fort : pouvoir transférer les bonnes pratiques de rédaction ;
- affirmer la mutualisation et l'homogénéisation des connaissances en transverse ;
- méthode pour faire monter en puissance les techniques et standards de rédaction ;
- pouvoir augmenter la motivation de l'équipe par une pédagogie spécifique.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
15/15 rue Scribe F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

A/ REDIGER UN ECRIT PROFESSIONNEL EFFICACE : IDENTIFIER LES ENJEUX (SWOT)

- Utiliser une méthode de rédaction simple et efficace
- Partir sur de bonnes bases : se poser les 3 bonnes questions avec C².O².M². ;
- Définir la cible : contraintes du lecteur et objectifs de rédaction ;
- Comprendre et accepter les relations rédacteur - lecteur ;
- Découvrir comment le lecteur lit un texte et filtre l'information ;

SPECIFICITE DES COURRIERS ELECTRONIQUES

- Rapidité et concision : risques accrus de confusions et malentendus ;
- L'importance du champ objet : technique de titre ;
- Techniques spécifiques induites par l'échange de mails.

STRUCTURER LA REPONSE ECRITE

- Comprendre le dialogue rédacteur-lecteur ;
- Bien utiliser les étapes d'une rédaction efficace :
- Rédiger en gagnant du temps : la méthode C.H.O.C. ;
- Maîtriser les 3 étapes de rédaction : production/écriture, réécriture/
- Organisation du fond et mise en page/organisation forme.

BIEN STRUCTURER SON ARGUMENTATION

- Savoir hiérarchiser l'écrit, traiter les sujets dans l'ordre adéquat ;
- Choisir le bon plan et démontrer par un raisonnement solide ;
- Construire des paragraphes impactants et logiques ;
- Savoir faire apparaître le message essentiel ;
- Dissiper les ambiguïtés potentielles par les mots de transition ;
- Articuler les idées avec les mots outils.

SAVOIR FORMULER EFFICACEMENT ET ECRIRE DES PHRASES EFFICACES

- Comment inciter le lecteur à agir : les rappels ;
- Utiliser un ton et style adéquats ; repères en civilités et formules de politesse ;
- Conjuguer dans ses écrits information, conviction et proximité ;
- Comment être proche de son lecteur : technique du miroir.

INFLUENCE DE LA MISE EN PAGE : SUPPORTS PAPIERS ET ELECTRONIQUES

- Guider le lecteur visuellement à travers argumentation, sommaire, introduction, synthèse et conclusion ;
- Créer une stratégie de mise en page.

MODALITES DES SESSIONS

INTRA-ENTREPRISES

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

INTER-ENTREPRISES

Ces sessions vous permettent d'inscrire individuellement vos collaborateurs sur cette thématique essentielle (importance opérationnelle).

DATES ET LIEUX

Merci de nous contacter.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

INSCRIPTIONS

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-lecteur.com

Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

HANDI-ACCESSIBILITE

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.



Retrouvez ce programme de formation en flashant ce QR Code !

B/ SAVOIR TRANSMETTRE LES REGLES DE REDACTION

SAVOIR EVALUER UN ECRIT

- Étapes du diagnostic : adéquation objectifs, public et message ;
- Audit des composantes de l'écrit selon les stratégies de lecture ;
- Évaluer la présentation selon des critères objectifs : la grille d'évaluation ;
- Motiver les critères d'évaluation : argumenter sur des bases factuelles.

SAVOIR FAIRE EVOLUER LES ECRITS

- Privilégier les méthodes aux techniques ponctuelles ;
- Identifier ses valeurs et croyances subjectives sur l'écrit pour les dépasser ;
- Valoriser le suivi d'étapes rédactionnelles systématiques ;
- Avoir des repères d'amélioration stables : la grille d'évolution.

SAVOIR FAVORISER L'AUTO-EVALUATION ET L'AUTONOMIE

- Appuyer le management sur les principes de motivation des adultes ;
- Motiver l'équipe par des standards de conception communs ;
- Transmettre les principes du compromis temps/objectifs/résultats ;
- Favoriser l'autonomie des rédacteurs ;
- Encourager le partage des bonnes pratiques dans l'équipe.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
15/15 rue Scribe F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

Actualisation : janvier 2024