



Cette formation unique en son genre adresse un problème récurrent impactant les relations externes et la relation interne en cohésion d'équipe : La manière et le ton utilisés en rédaction d'emails.

Elle intègre les deux volets clés :

1. Savoir prendre du recul et gérer ses émotions à la réception d'une information écrite impliquante – basé sur les outils de l'intelligence émotionnelle ;

2. Savoir répondre constructivement et avec diplomatie – s'appuyant à la fois sur l'état d'esprit raisonné obtenu par l'intelligence émotionnelle et les techniques de rédaction pertinentes.



CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

EMAILS IMPLIQUANTS : SAVOIR PRENDRE DU REcul EMOTIONNEL POUR REpondre AVEC DIPLOMATIE

Réf:ECRFRA05

Fiche programme

Fiche de formation sur mesure

PRESCRIPTIONS

Objectifs

- Identifier les ressorts émotionnels à l'œuvre en échanges d'emails ;
- Savoir transformer les états émotionnels en énergie de dialogue ;
- Savoir rédiger des emails empathiques et diplomates ;
- Développer son « sens de l'approprié » en rédaction digitale ;
- Savoir rédiger dans un état d'esprit constructif ;
- Savoir traiter à l'écrit les situations particulières avec tact.

Public concerné

Tout professionnel désireux de :

- Savoir prendre du recul et gérer ses états émotionnels négatifs créés par les échanges électroniques compétitifs impliquants ;
- Savoir rédiger en favorisant l'adhésion et apaisant les tensions ;
- Acquérir un style de rédaction digitale diplomatique.

Prérequis

- Savoir utiliser un logiciel de traitement de texte.

Durée

- La formation se déroule à minima sur 1 jour (7 heures) : acquisition méthodes et techniques ;
- La formation se déroule pour un meilleur résultat sur 2 jours (14 heures) selon le nombre de participants (entraînement intensif).

Formats

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

Méthodes pédagogiques

- Coaching pour la partie de gestion des émotions ;
- Démonstratives, magistrale et de découverte pour la rédaction ;
- Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires.
- Etudes de cas concrets et réécriture d'emails en approche diplomatique par binômes / groupe ;
- Mises en application pratiques sur les emails des apprenants ;
- Débriefings interactifs en groupe.

Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert : coach certifié, expert en négociations raisonnée et émotionnelle, spécialiste des échanges sous tensions et désamorçage de conflits, expert en rédaction d'emails.

Aide-mémoire



PowerPoint utilisé pendant la formation, un exemplaire de l'ouvrage de Patrick JAY « *Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces !* » et un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

MODALITES DES SESSIONS

Inter-entreprises

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

Dates et lieux

Merci de nous contacter.

Intra-entreprises

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

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Financement



Formation éligible au FNE-formation renforcé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-lecteur.com
Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions garanties à la 1ère inscription.
Interface Zoom.

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACTEZ-NOUS !



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42

contact@face-lecteur.com
www.face-lecteur.com

A/ TECHNIQUES DE GESTION DES EMOTIONS ET PRISE DE RECUL EN CORRESPONDANCE COMPETITIVE IMPLIQUANTE

Comprendre la mécanique des états émotionnels défensifs

- Utilité du système émotionnel pour la survie individuelle ;
- Les manifestations et conséquences du système émotionnel ;
- Facteurs déclenchants des 6 états émotionnels défensifs : peur, surprise, colère, dégoût et tristesse ;
- Zoom sur les causes et mécaniques des spirales émotionnelles négatives causes de confrontations ;
- Comprendre la construction inconsciente du système de réactions émotionnelles instinctifs ;
- Les causes de tensions et conflits : comprendre et accepter la primauté de l'émotionnel sur la logique et le rationnel.

Les débordements : mise en cohérence des états émotionnels

- Comment les émotions secondaires et sociales sont créées à partir des expériences émotionnelles primaires individuelles ;
- Place des croyances et valeurs dans l'interprétation émotionnelle instinctive des situations interpersonnelles compétitives ;
- Comment on interprète et on rationalise a posteriori ses états émotionnels à l'aide de justificatifs : rôle des croyances et valeurs.

Modifier son système d'états émotionnels : utiliser l'intelligence émotionnelle (module réalisé en mode coaching personnalisé)

- Etablir sa carte en l'état de cascade en réactions émotionnelles primaires, puis secondaires et enfin sociales ;
- Faire le point sur ses intérêts actuels et identifier les émotions à développer et entretenir ;
- Etablir de nouveaux objectifs de communication avec soi-même et les autres pour se motiver à modifier son système émotionnel instinctif ;
- Adopter les deux modes de communication avec soi-même et les autres : raisonnée et émotionnelle.

B/ TECHNIQUES DE REDACTION

Acquérir les leviers d'accord, d'adhésion et de coopération à l'écrit

- Les clés de l'accord et de l'adhésion : une stratégie diplomatique ;
- Adhésion, conviction, persuasion et coercition : les mécanismes des différents modes de collaboration ;
- Bénéfices et limites de l'approche diplomatique en résolution coopérative en contexte professionnel
- Impacts des filtres et bruits de la communication écrite sur l'adhésion ;
- Acquisition des leviers clés pour faire adhérer diplomatiquement à l'écrit : la négociation raisonnée et la négociation émotionnelle ;
- Respecter les deux incontournables :
 - Rassurer sur le protection des territoires du lecteur ;
 - Ne pas porter atteinte au « doudou » du lecteur ;
 - N'envoyer que ce qui peut être lu sur la place publique.

Utiliser les composants des emails avec pertinence pour faire adhérer

- Connaître les règles d'accessibilité et de lecture des emails ;
- Savoir valoriser son image de rédacteur via une correspondance cohérente à travers les échanges ;
- Organiser l'écrit pour créer une impression favorable : fonctions discursive et documentaire.

Savoir établir une stratégie d'adhésion à une information / demande

- Destinataires divers objet du mail, introduction, développement, explications, argumentation, preuves, pièces jointes, etc. : savoir utiliser les parties techniques comme base de négociation raisonnée ;
- Emmener le lecteur au fil des arguments présentés : choisir un plan approprié à la psychologie de l'adhésion ;
- Plans, psychologiques, destinataires, objet du mail, introduction, développement, explications, argumentation, preuves, etc. : savoir accompagner les parties techniques d'une approche psychologique à but de négociation émotionnelle.

Techniques de rédaction à visée d'adhésion raisonnée

- Une rédaction à double détente : raisonnée et émotionnelle ;
- Savoir accrocher le lecteur et susciter son intérêt : utilisation des lois de proximité (survie, territoires, émotions) ;
- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour influencer la décision raisonnée du lecteur ;
- Progresser logiquement : utiliser les coordinateurs et les interlignes ;
- Exprimer explicitement ses attentes et demandes sans paraître unilatéral : mettre en vis-à-vis ses contraintes et celles du lecteur ;
- Savoir amener sa proposition clairement mais avec tact ;
- Segmenter et signaler la prise en compte des états émotionnels pour favoriser l'adhésion.

Techniques de rédaction à visée d'adhésion émotionnelle

- Savoir équilibrer la relation émotionnelle et la production technique ;
- Être empathique sans hypothéquer l'argumentation factuelle ;
- Savoir distinguer les faits, les opinions et le ressenti dans la double argumentation raisonnée et émotionnelle ;
- Soigner la relation avec le lecteur : être courtois, adopter un niveau de langage pertinent ;
- Savoir justifier et argumenter avec tact auprès du lecteur.

Formulations à utiliser pour mettre en action les leviers d'adhésion

- Utiliser un vocabulaire et des expressions à fort pouvoir d'adhésion ;
- Accompagner les propositions raisonnées d'une prise en compte des ressentis grâce à des marqueurs empathiques ;
- Savoir utiliser différents niveaux de syntaxe selon le degré de tension ;
- Formulations diplomatiques pour : recadrer, préciser, spécifier, rappeler, atténuer, nuancer, valoriser, exprimer des critiques positives et négatives ; négocier un délai ; rassurer un anxieux ; gérer un manipulateur, faciliter l'expression de la demande ; savoir poser des limites sans « casser » la relation ; proposer des alternatives, etc. ;
- Savoir refuser avec diplomatie une demande.

Négocier ses réponses aux emails sensibles

- Connaître les 6 émotions primaires pour rester maître de l'échange ;
- Répondre efficacement aux demandes difficiles : assertivité, DESC, feedback ;
- Comprendre le besoin et le comportement de son interlocuteur ;
- Gérer dans sa réponse les divergences d'opinion et les positions de perceptions ;
- Exprimer des signes de reconnaissance et d'écoute à son lecteur ;
- Savoir préserver la relation professionnelle ;
- Rester précis et factuel, éviter ce qui n'apporte rien et peut blesser ;
- Exprimer son désaccord en restant neutre ;
- Savoir exprimer son avis et ses ressentis, sans blesser l'interlocuteur « Ni hérisson, ni paillason ».

Avant d'envoyer l'email

- Savoir conclure constructivement son email ;
- Nettoyer l'email de ce qui n'apporte rien ou peut blesser le lecteur ;
- Décider après rédaction des destinataires pertinents.



CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com