

Chapitre 8

Exercices

EXERCICE 1 – LES RÈGLES DE RÉDACTION D'UN COURRIEL DANS L'ENTREPRISE TRANSPALL

1. À partir de ce document, rappelez les règles de rédaction d'un courriel et proposez des améliorations.

- Lors de l'envoi d'un courriel, il est important de paramétrer sa messagerie pour que les courriels envoyés indiquent son nom et son prénom, afin que le destinataire puisse identifier facilement l'auteur de cet envoi.
- **En l'espèce**, l'expéditeur de ce courriel est identifié uniquement par son adresse de messagerie « BM2203@wanadoo.fr », ce qui ne permet pas au destinataire de l'identifier. Son message risque de ne pas être lu tout de suite, voire d'être mis directement dans les spams ou dans la corbeille.
- Ensuite, il faut absolument indiquer l'objet du courriel. Cela permet au destinataire de savoir directement de quoi va parler le courriel, de le traiter en priorité si nécessaire et éventuellement de mettre en place des règles de message pour un tri automatique.
- **En l'espèce**, ce courriel ne contient pas d'objet, ce qui n'incite pas à le lire et peut même, comme dans le cas précédent, avoir pour effet de le supprimer automatiquement.
- Bien que le courrier électronique soit utilisé pour de la communication rapide, il est important de soigner son contenu. Ce dernier doit comporter des formules de politesse en début et en fin de courriel. Son contenu doit être résumé, mais tout de même être précis et complet. Il faut également prévoir une signature automatique complète permettant d'identifier l'expéditeur du message et de le contacter facilement.
- **En l'espèce**, il manque les formules de politesse de début et de fin de courriel. Le contenu est très imprécis, puisque les références de la facture ne sont pas indiquées. La signature est inutile puisqu'on ne connaît pas le nom de l'expéditeur de ce courriel ni ses coordonnées afin de retrouver son dossier et de pouvoir le contacter autrement que par courriel.
- Pour finir, il est important de relire le courriel et d'en corriger les fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.
- **En l'espèce**, ce courriel contient deux fautes de grammaire « envoyer » au lieu de « envoyez » et « actualisé » au lieu de « actualisée ». Il faut les corriger avant de l'envoyer.

2. Identifiez les effets que l'envoi de ce message risque d'avoir.

Les courriels sont des documents de communication écrite. Comme tout document émis par une organisation, le courriel véhicule l'image de celui qui l'a écrit, mais également de l'organisation émettrice. Il est donc important d'en soigner le contenu.

En l'espèce, ce courriel est très mal présenté et formulé. Il ne donnera pas une bonne image de cette entreprise.

De plus, s'il manque des informations essentielles dans le courriel envoyé, cela ne permet pas de le traiter. Le destinataire peut le supprimer et attendre une prochaine relance faite en bonne et due forme. Il peut chercher à le traiter tout de même, mais aura probablement des difficultés. Dans tous les cas, il y aura une perte d'argent et de temps.

En l'espèce, la présentation et le contenu de ce courriel donnent une très mauvaise image de la société InterC. De plus, les informations données ne sont pas suffisantes pour permettre un traitement efficace. Soit Johanna va supprimer ce message, soit elle va y répondre pour demander des informations complémentaires. Dans les deux cas, il y aura une perte de temps et un probable retard dans le règlement de la facture en cause.

EXERCICE 2 – LES AVANTAGES DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ TRYBAR

1. Donnez plusieurs conseils à Nina, afin de lui faire gagner du temps.

Afin de gérer au mieux sa messagerie électronique, plusieurs consignes doivent être respectées :

- **Supprimer ou classer** le message dès qu'il est lu. Il ne faut pas imprimer tous les messages reçus, mais uniquement les documents nécessitant un écrit. Il est en revanche important d'enregistrer les messages que l'on souhaite garder dans un dossier spécifique. Les autres messages, une fois traités, doivent être supprimés.
- Mettre en place des **règles de message** permettant un tri automatique des messages reçus dans les dossiers créés en fonction.

En l'espèce, Nina doit arrêter d'imprimer tous les messages électroniques qu'elle reçoit. Il s'agit d'une perte de temps inutile et elle utilise du papier pour rien. Elle devrait les supprimer ou les classer dès qu'elle les a lus pour éviter de refaire plusieurs fois la même chose. De plus, elle peut créer des règles de message pour que les messages reçus en interne soient triés automatiquement et de façon distincte des messages envoyés par les clients.

2. Quelle solution pouvez-vous proposer à Nina ?

Il existe des logiciels de messagerie instantanée qui permettent de communiquer par message électronique en direct. Ces logiciels ont comme intérêt d'être rapides. Ils permettent de gagner du temps dans la communication. Dans certains cas, ils peuvent être associés à une vidéo permettant de communiquer plus facilement et d'échanger également des documents, voire de travailler de façon collaborative sur le même document.

Nina devrait utiliser cette messagerie qui peut être externe ou, dans certaines entreprises, propre à l'entreprise elle-même. Cela lui permettra de communiquer plus facilement avec ses collègues (pas de problème de ligne occupée) et plus rapidement (en évitant les déplacements physiques).

3. Présentez à Nina les principales consignes à respecter avant d'effectuer cet envoi.

Lors de l'envoi d'un courrier électronique, il faut soigner la présentation de ce courrier concernant les rubriques « De » ou « From » et l'objet. Il faut également faire attention au contenu qui doit être précis, concis et rédigé correctement. Enfin, la pièce jointe doit respecter certaines consignes :

- ne pas être trop volumineuse pour être transmise et reçue plus facilement ;

- avoir un nom qui permette facilement au destinataire d'en identifier le contenu ;
- être enregistrée dans un format lisible par tous.

En l'espèce, pour envoyer sa candidature, Nina devra utiliser sa messagerie professionnelle paramétrée avec son nom et son prénom. L'objet devra contenir le terme « candidature » et la référence de l'offre à laquelle elle répond. Le contenu de ce courriel sera formulé en respectant les formules de politesse, de façon concise et avec une signature explicite. Enfin, elle devra mettre son curriculum vitae et sa lettre de motivation en pièces jointes. L'idéal est de prévoir un seul document pour ces deux informations, dont l'intitulé porte le nom de Nina et en format .pdf pour en assurer l'intégrité lors de l'envoi et de l'ouverture du document.

EXERCICE 3 – LA GESTION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE PROFESSIONNELLE PAR JEAN-FRANÇOIS [NIV 3]

Proposez à Jean-François plusieurs solutions lui permettant :

1. de faire des courriels plus efficaces.

Plusieurs consignes doivent être respectées pour que l'envoi d'un courrier électronique permette d'obtenir les effets attendus.

Ainsi, il est important de soigner l'en-tête du courrier électronique :

- Avoir une adresse d'expéditeur paramétrée avec son nom et son prénom, afin que le destinataire identifie l'origine du courrier envoyé. En l'espèce, « jf@gmail.com » ne permet pas aux autres salariés de savoir que c'est un courriel envoyé par Jean-François. De plus, il n'est pas envoyé de son adresse professionnelle, mais personnelle.
- Prévoir un objet beaucoup plus précis, afin de permettre à ses collègues de savoir de quel projet il s'agit et de gérer plus facilement leurs courriels électroniques.

Jean-François pourrait utiliser la rubrique « Cc » pour mettre son responsable, Bruno, en copie des courriels qu'il envoie concernant le projet. Ce dernier pourrait ainsi suivre plus facilement son avancement.

Le contenu du courriel doit également être soigné pour être efficace. Il ne faut pas faire de phrases trop longues et il faut le structurer, afin d'en faciliter une lecture rapide.

Jean-François devrait numéroter les différentes idées de son message et/ou aller à la ligne à chaque nouvelle idée. Avec la présentation qu'il a retenue, le risque est que le destinataire oublie l'un des points abordés.

Il devrait également faire attention aux formules de politesse et aux expressions employées dans son courriel s'il veut avoir des réponses positives.

Pour finir, il pourrait être plus efficace de mettre ces différentes idées dans un document en pièce jointe, afin que ses collaborateurs puissent répondre dans ce document et non dans le message directement, ce qui permettrait une gestion plus efficace des réponses. L'idéal serait d'ailleurs de prévoir un document de travail collaboratif facilitant les échanges.

2. d'avoir une meilleure gestion et un meilleur suivi des messages reçus.

- Concernant la gestion de l'envoi des courriels, il est possible de créer des groupes de contact permettant de cliquer une seule fois sur le groupe et d'avoir en destinataires du message tous les membres préenregistrés dans ce groupe. Cette option permettrait à

Jean-François de gagner du temps lors de la préparation de ses courriels et d'être certain de n'oublier personne, comme il l'a fait avec Anna. De plus, il travaille sur le projet avec 4 autres collègues, mais a mis 5 collègues en destinataires de ce courriel. Il a visiblement fait une erreur lors de l'adressage de ce courrier, erreur que le groupe lui permettra d'éviter.

- Il peut également prévoir un « accusé de réception », afin que chaque destinataire du courriel puisse lui indiquer la bonne réception de son message, ce qui lui éviterait de craindre éventuellement une erreur d'envoi.
- Pour finir, Jean-François devrait créer une règle de message après avoir défini un objet précis désignant le projet en cours. Cette règle de message permettrait le classement automatique dans un dossier de tous les courriels envoyés au sujet de ce projet. Le suivi de ce projet sera ainsi plus facile et il évitera d'oublier certains messages ou de les mélanger avec des messages portant sur d'autres sujets.

3. Présentez à Jean-François les aspects négatifs d'une communication par e-mails, notamment à l'égard des clients.

La communication par mail est intéressante car elle permet de gagner du temps et peut être envoyée et reçue à tout moment.

Cependant, elle présente également des inconvénients qui font qu'elle ne peut pas remplacer complètement l'envoi de courrier.

Parmi les aspects négatifs, on note :

- le contenu qui doit être résumé pour être lu facilement,
- l'impossibilité de donner des explications complémentaires,
- le risque de mauvaise interprétation d'un sujet complexe,
- les difficultés dans l'envoi des pièces-jointes parfois considérées comme des virus ou des spams.

L'utilisation des mails avec les clients peut être pratique pour confirmer des rendez-vous ou envoyer des factures. Cependant, la lettre professionnelle permet d'être plus explicite et de traiter des sujets plus importants. Elle peut également être envoyée sous format électronique, voire en recommandé.

Le téléphone est également un moyen de communication utile et parfois plus efficace que le mail car il permet d'obtenir une réponse immédiate.