

TRUCS AU CUBE



Louise Manuri
Présidente

BULLETIN FÉVRIER 2013

MANURI • FORMATION

Le facteur humain³

Nous sommes heureux de vous offrir la 71e édition de notre bulletin électronique mensuel «Trucs au cube» qui traite de trucs, de conseils et d'informations sur la gestion du temps, la gestion du stress et les communications interpersonnelles. Également, nous vous rappelons, à la fin de notre bulletin, les formations à venir au cours des prochaines semaines. Bonne lecture!

LES NOUVELLES

Février 2013

C'est avec grand plaisir que nous vous annonçons le lancement du *Hors Série 2013*, notre événement annuel pour les secrétaires et adjointes, qui a lieu dans le cadre de la Semaine internationale des secrétaires. Il se tiendra le 23 avril à Montréal et le 25 avril à Québec.

Si vous désirez recevoir plus de détails concernant cette journée de formation, nous vous invitons à consulter notre site Internet à l'adresse suivante: www.manuriformation.com/horsserie.html
Les places de cet événement sont limitées. Ne tardez donc pas à vous inscrire.

Au plaisir de vous accueillir!

Louise Manuri





On regroupe sous l'appellation de *nétiquette* l'ensemble des règles de conduite et de politesse recommandées dans les communications par Internet. Nous traiterons dans ce bulletin de la *nétiquette* dans l'envoi de vos courriels.

Pourquoi la politesse est-elle si importante dans l'envoi de courriels? Selon Ginette Salvas, l'experte internationale en étiquette des affaires, il y a trois raisons : pour perpétuer l'image de marque de votre entreprise, pour promouvoir votre efficacité et votre professionnalisme, et pour vous rapprocher des gens qui prennent le temps de vous écrire.

Vous trouverez, ci-dessous, quelques règles de courtoisie à respecter dans l'envoi de vos courriels.

- **Saluez le destinataire au début du courriel.** Commencez votre courriel avec une formule d'appel : *Madame, Monsieur, Chère madame, Cher monsieur, Bonjour madame Untelle, Bonjour monsieur Untel.* Si vous ne connaissez pas le nom de la personne, n'écrivez pas *À qui de droit*; écrivez plutôt *Madame, Monsieur*, l'un en-dessous de l'autre. Si vous communiquez avec des collègues, il est également de mise de commencer votre courriel par une formule d'appel : *Bonjour, Bonjour Roseline.*
- **Commencez par quelques mots chaleureux.** Le rôle du service à la clientèle consiste à créer une relation chaleureuse avec le client, que celui-ci soit au téléphone, en personne ou sur Internet par le biais du courriel. Commencez donc votre courriel par quelques mots qui créeront chez lui une impression favorable : *Merci beaucoup pour votre intérêt, Merci d'avoir répondu rapidement à notre demande, J'espère que vos vacances ont été agréables, Désolé du délai de réponse à votre demande.*
- **Enchaînez avec l'action que vous aimeriez que votre destinataire accomplisse et précisez la date d'échéance.** Une des règles de la *nétiquette* consiste à faciliter la lecture du destinataire en écrivant des textes courts et précis. Ainsi, mentionnez dans les deux ou trois premières lignes de votre courriel l'action que vous souhaitez de la part de votre interlocuteur, de même que la date d'échéance. Exemple : « Pourriez-vous me faire parvenir l'analyse de contexte du client (action accomplie par votre destinataire) pour lundi prochain (échéance)? »
- **N'oubliez pas les mots de politesse.** De simples mots tels que *Merci* et *S'il vous plaît* peuvent faire toute la différence dans un service à la clientèle de qualité.
- **Terminez votre courriel par une formule de courtoisie.** Cela peut être une formule courte, comme : *Bien cordialement, Cordialement, Salutations, Cordiales salutations, Bonne journée, Bonne fin de journée, À plus tard, Amicalement, Au plaisir.* Vous pouvez aussi utiliser une formule plus longue, telle que : *Je vous prie d'accepter, madame, mes plus cordiales salutations.*
- **Signez votre courriel.** Votre signature indique au lecteur que votre courriel est terminé. Elle lui permet aussi d'avoir toutes les informations à portée de main pour pouvoir vous rejoindre : votre nom et votre fonction, le nom de l'entreprise, les numéros de téléphone et de télécopieur,

l'adresse courriel, le site Internet. Il est correct pour des courriels entre collègues d'inscrire uniquement votre nom.

- **Ne criez pas.** C'est ce que vous faites lorsque vous écrivez en lettres majuscules. Il est donc important de rédiger un courriel uniquement en lettres minuscules.
- **N'envoyez pas de courriel à charge émotive.** Lorsque vous recevez un courriel à charge émotive, ne répondez pas au courriel immédiatement. Vous éviterez ainsi de tenir des propos que vous pourriez regretter par la suite. Attendez plutôt au lendemain avant d'envoyer votre réponse.

Lorsque nous communiquons par courriel, nous devons toujours parler au nom de l'organisation. Attendre au lendemain pour répondre à un courriel qui contient une charge émotive nous assure un meilleur contrôle et permet de véhiculer une image positive de nous-même et de l'organisation.











- **Évitez d'utiliser les binettes avec les gens qui sont extérieurs à l'entreprise.** Ces petits dessins sont réservés à l'intérieur de l'entreprise et aux amis.
- **Évitez d'utiliser les abréviations.** Votre lecteur peut ne pas être familier avec les abréviations que vous utilisez et ceci peut ralentir, par ricochet, sa vitesse de lecture et sa compréhension de votre message.
- **Faites attention au fond d'écran.** Rendez la lecture des courriels plus facile. Les deux couleurs les plus faciles à lire sont le noir et le bleu foncé sur fond blanc. Aussi, les tailles de polices 10 ou 12 points facilitent la lecture de même que des polices telles que Arial, Times et Courier.
- **Ne faites pas suivre les chaînes de lettres ou les blagues.** Ces courriels sont inutiles et sont considérés comme des *spams*. Comme un individu au travail reçoit en moyenne 50 courriels par jour, il est important de ne pas alourdir inutilement sa boîte de réception des courriels.
- **Ne demandez pas d'accusé de réception automatique.** Cela frustre les gens, parce qu'ils considèrent ces accusés de réception comme une intrusion dans leur vie privée.
- **Évitez d'utiliser la fonction « Haute priorité » à toutes les sauces.** Utilisez plutôt cette fonction lorsque votre courriel est vraiment urgent et que vous désirez attirer l'attention de votre interlocuteur.
- **Répondez rapidement.** Même lorsque vous recevez un courriel qui implique un long travail de votre part, il est de mise de répondre rapidement à votre destinataire en accusant réception de son courriel. Vous lui mentionnez alors que vous avez bien reçu sa demande et que vous vous en occuperez avant telle date. Exemple : « Nous avons bien reçu votre demande. Nous vous ferons parvenir l'information d'ici lundi prochain. »
- **Relisez votre courriel à l'écran.** Un courriel soigné, exempt de fautes de frappe, de grammaire et d'orthographe, envoie une image professionnelle à votre destinataire.

Écrire des courriels selon les règles de la nétiquette est important pour le service à la clientèle. Cependant, comme le courriel est un mode de communication rapide, nous avons souvent tendance à négliger les aspects reliés à la courtoisie. Il suffit simplement de prendre le temps de suivre ces quelques règles et vous donnerez un service hors pair à votre clientèle par courriel.

Sur ce, je vous souhaite une bonne continuation et au plaisir de vous retrouver en mars pour le prochain bulletin!

PROCHAINES SESSIONS PUBLIQUES DE FORMATION

Hiver 2013/Printemps 2013*

-  **Communiquer sans conflits avec l'Analyse transactionnelle**
Montréal : 28 février 13
Québec : 26 février 13
-  **Formation pour secrétaires et adjointes : Secondar son patron : une priorité!**
Montréal : 27 et 28 mai 13
Québec : 30 et 31 mai 13
-  **Gérer son personnel avec succès**
Montréal : 16 et 17 avril 13
Québec : 9 et 10 avril 13
-  **La gestion des clients difficiles**
Montréal : 27 mars 13
Québec : 26 mars 13
-  **La gestion du stress par la cohérence cardiaque**
Montréal : 26 février 13
Québec : 28 février 13
-  **La gestion du temps et des priorités**
Montréal : 14 mai 13
Québec : 16 mai 13
-  **La prise de notes rapide et intelligente pour un compte rendu/procès-verbal efficace**
Montréal : 12 mars 13
Québec : 14 mars 13
-  **L'art de la prise de décision: entre raison et intuition**
Montréal : 11 avril 13
Québec : 18 avril 13
-  **Le service à la clientèle**
Montréal : 9 mai 13
Québec : 8 mai 13
-  **L'intelligence émotionnelle au travail**
Montréal : 19 mars 13
Québec : 21 mars 13

*** Ces formations peuvent également se donner en entreprise.**

Pour informations et inscriptions :

Téléphone : 514 257-7680 Sans frais : 1 866 257-7680

Courriel : info@manuriformation.com

INSCRIPTIONS EN LIGNE

www.manuriformation.com