

TRUCS AU CUBE



Louise Manuri
Présidente

BULLETIN JUIN/JUILLET 2012

MANURI • FORMATION

Le facteur humain³

Nous sommes heureux de vous offrir la 64e 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

Juin/Juillet 2012

Les vacances arrivent à grands pas! Nous aimerions vous informer que le bureau sera fermé du 2 juillet au 3 août inclusivement. Nous serons de retour le lundi 6 août à 13 h.

En attendant, vous trouverez, à la fin de ce bulletin, notre horaire d'automne. Deux nouvelles formations vous sont offertes : « La gestion du stress par la cohérence cardiaque » et « L'art de la prise de décision : entre raison et intuition ».

D'ici là, nous vous souhaitons un merveilleux été et de très agréables vacances!

Toute l'équipe de Manuri Formation





Savez-vous que la majorité des gens ne lisent que les quelques premières lignes d'un courriel alors qu'ils survolent le reste du message. Il est alors important de transmettre l'essentiel de votre message dans les premières lignes de votre courriel si vous désirez être lu et compris par votre lecteur. C'est ce que proposent les auteurs *Mike Song, Vicki Halsey & Tim Burress* dans leur livre *The Hamster Revolution*. Ils nous invitent à utiliser quatre

étapes pour composer des courriels concis tout en respectant les règles de courtoisie.

Étape 1 : Commencer par des mots chaleureux

Les premiers mots d'un courriel sont importants. Dès le départ, ils permettent d'établir une impression favorable auprès de votre interlocuteur. Toutefois limitez-vous à quelques mots, puisque l'essentiel de votre message doit apparaître au début de votre courriel. Voici quelques exemples de phrases chaleureuses :

- . Bonjour Roseline, j'espère que tu as passé une belle fin de semaine.
- . Bonjour David, j'espère que vous passez de belles vacances.
- . Maria, j'espère que tu vas bien aujourd'hui.
- . Madame Untel, merci pour votre courriel.
- . Cher monsieur Untel, merci d'avoir répondu rapidement à notre demande.
- . Francine, cela fait un petit bout de temps que l'on ne s'est parlé.
- . Colette, merci pour le rapport que tu m'as envoyé hier.

Étape 2 : Résumer l'essentiel de votre message

Puisque les gens ne lisent en général que les premières lignes d'un courriel, prenez l'habitude de mentionner, immédiatement après les mots chaleureux, **l'objectif principal de votre message** ou l'action que vous désirez que le lecteur accomplisse de même que **le contexte** et **l'échéancier**.

À titre d'exemple, voici un courriel que j'écrivais récemment à Roseline, notre réviseure, dans le cadre d'une présentation visuelle que je désirais qu'elle révise.

Bonjour Roseline,

J'espère que tu as passé une belle fin de semaine.

Dans le cadre du « Hors Série » (contexte), voici la conférence « La loi de Pareto, une des clés de la productivité », à réviser pour le 5 avril (objectif principal du message et échéancier).

De cette façon, si vous prenez l'habitude de mentionner l'objectif principal de votre message dans les trois premières lignes du courriel, comme c'est le cas dans l'exemple ci-dessus, vous vous assurerez

que votre message sera lu et compris par votre interlocuteur.

Votre courriel sera encore plus clair si **l'objet de votre courriel** indique l'objectif principal. Ainsi, dans l'exemple ci-dessus, l'objet du courriel était intitulé : *Réviser « La loi de Pareto » pour le 5 avril.*

Étape 3 : Structurer le corps du message

Souvent les étapes 1 et 2 sont complètes en elles-mêmes et l'étape 3 n'est pas requise. Toutefois, dans d'autres cas, il est nécessaire de donner d'autres informations au lecteur pour atteindre l'objectif.

Toujours dans l'exemple ci-dessus du courriel envoyé à Roseline, le corps du message se lisait comme suit :

Cette conférence comporte deux documents joints à réviser :

- *Un document Power Point de 60 pages*
- *Un document Word de 2 pages*

Si le corps du message comporte plusieurs paragraphes, il est important d'écrire une seule idée par paragraphe et d'utiliser des points d'énumération si nécessaire pour faciliter la lecture.

Étape 4 : Clôturer le courriel

Finalement la quatrième étape consiste à clôturer le message par vos salutations au lecteur et en apposant votre signature.

Voici quelques formules de courtoisie que vous pourriez utiliser à la fin de votre courriel : *Bien cordialement, Bien à vous, Cordiales salutations, Merci de votre collaboration, À plus tard, Au plaisir, Amicalement.*









Quant à votre signature, elle indique la fin de votre message et évite à votre destinataire de chercher du texte plus bas. Inscrivez votre nom et votre fonction, et ajoutez tous les détails qui permettront à votre destinataire de choisir le mode de communication qui lui convient le mieux pour vous rejoindre : adresse postale, numéro de téléphone, numéro de télécopieur, adresse courriel, adresse du site Web. Quant aux échanges avec vos collègues, vous pourriez simplement inscrire votre prénom.

En suivant ces quatre consignes d'écriture des courriels, vous vous assurerez ainsi que vos courriels seront lus, compris et courtois.

Sur ce, je vous souhaite un merveilleux été et de très agréables vacances, et ce sera avec grand plaisir que je vous retrouverai dès la mi-août pour le prochain bulletin.

PROCHAINES SESSIONS PUBLIQUES DE FORMATION

Automne 2012*

-  **Communiquer sans conflits avec l'Analyse transactionnelle**
Montréal : 18 octobre 12
Québec : 16 octobre 12
-  **Formation pour secrétaires et adjointes : Seconder son patron : une priorité!**
Montréal : 25 et 26 octobre 12
Québec : 22 et 23 octobre 12
-  **Gérer son personnel avec succès**
Montréal : 13 et 14 novembre 12
Québec : 6 et 7 novembre 12
-  **La gestion des clients difficiles**
Montréal : 27 novembre 12
Québec : 29 novembre 12
-  **La gestion du stress par la cohérence cardiaque**
Montréal : 18 septembre 12
Québec : 20 septembre 12
-  **La gestion du temps et des priorités**
Montréal : 25 septembre 12
Québec : 27 septembre 12
-  **La prise de notes rapide et intelligente pour un compte rendu/procès-verbal efficace**
Montréal : 30 octobre 12
Québec : 1er novembre 12
-  **L'art de la prise de décision: entre raison et intuition**
Montréal : 21 novembre 12
Québec : 28 novembre 12
-  **Le service à la clientèle**
Montréal : 2 octobre 12
Québec : 4 octobre 12
-  **L'intelligence émotionnelle au travail**
Montréal : 10 octobre 12
Québec : 11 octobre 12

*** 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