

Table des matières

A. INTRODUCTION	7
B. DÉFINITION : QU'EST-CE QU'UN COURRIER EFFICACE ?	15
C. MODE D'EMPLOI ET OUTILS : RÉDIGER UN COURRIER EFFICACE EN 7 ÉTAPES	21
Fiche aide-mémoire	22
I. Identifiez le courrier à produire.....	25
1. <i>Pour quelle raison écrire ce courrier ?</i>	<i>26</i>
2. <i>À qui s'adresse le courrier ?.....</i>	<i>27</i>
3. <i>Quel est le message à transmettre ?</i>	<i>28</i>
4. <i>De quel type de courrier s'agit-il ?</i>	<i>28</i>
II. Rassemblez les informations que doit contenir votre courrier.....	29
1. <i>Regroupez les données.....</i>	<i>30</i>
2. <i>Collectez les éléments d'informations du courrier</i>	<i>30</i>
3. <i>Triez et classez ces éléments d'informations</i>	<i>31</i>
III. Structurez les informations du courrier	33
1. <i>Pour demander une information.....</i>	<i>35</i>
2. <i>Pour susciter une action.....</i>	<i>35</i>
3. <i>Pour formuler une demande d'action délicate</i>	<i>36</i>
4. <i>Pour réclamer votre dû</i>	<i>36</i>
5. <i>Pour se plaindre et réclamer réparation</i>	<i>37</i>
6. <i>Pour répondre positivement à une demande</i>	<i>37</i>
7. <i>Pour répondre négativement à une demande</i>	<i>38</i>
8. <i>Pour répondre à une plainte fondée.....</i>	<i>38</i>
9. <i>Pour répondre à une plainte infondée</i>	<i>39</i>
10. <i>Pour proposer vos services ou produits.....</i>	<i>39</i>

IV. Rédigez le courrier : méthode, conseils et tournures	41
a. <i>Méthode</i>	42
b. <i>Conseils pour rédiger un courrier clair et convivial</i>	42
1. Choisissez des mots clairs et précis.....	43
2. Formulez des phrases courtes et logiques.....	45
3. Enchaînez vos paragraphes avec logique.....	48
4. Formulez avec concision	49
5. Préférez un style concret, factuel et actuel.....	49
6. Adoptez un ton «orienté lecteur»	51
7. Employez des pronoms adéquats	52
8. Écrivez sans faute	53
c. <i>Formules et tournures pour vous inspirer</i>	55
1. Pour saluer.....	55
2. Pour remercier d'un courrier et d'une demande	58
3. Pour résumer la demande de votre correspondant.....	60
4. Pour donner une information ou attirer l'attention	60
5. Pour signaler une pièce jointe.....	60
6. Pour demander une information.....	60
7. Pour solliciter une action	60
8. Pour ordonner une action	61
9. Pour anticiper et soigner la relation	62
10. Pour refuser	62
11. Pour s'excuser	63
12. Pour inciter à passer à l'acte	63
13. Pour exprimer sa disponibilité.....	63
14. Pour remercier en fin de courrier	64
15. Pour prendre congé.....	64
V. Donnez au courrier une mise en page attrayante et lisible	67
VI. Cadrez le courrier	73
a. <i>Pour l'e-mail : destinataires, objet, présentation et coordonnées</i>	74
b. <i>Pour la lettre : normes de présentation du courrier postal (norme IBN)</i>	79
VII. Vérifiez que le courrier est efficace.....	83
1. <i>Votre relecture</i>	84
2. <i>La relecture par un tiers</i>	84

D. INSPIRATION : EXEMPLES DE COURRIERS	87
I. Demander une information ou des explications.....	88
II. Susciter une action (demande de paiement)	90
III. Formuler une demande délicate	91
IV. Réclamer son dû (rappel de paiement et mise en demeure)....	93
V. Se plaindre et réclamer réparation.....	95
VI. Répondre positivement à une demande	97
VII. Répondre négativement à une demande.....	99
VIII. Répondre à une plainte fondée.....	101
IX. Répondre à une plainte infondée	103
X. Proposer vos produits ou services (e-mailing)	105
E. OUTILS COMPLÉMENTAIRES	109
I. Contrôle qualité : grille d'évaluation et grille de remèdes...	109
1. Grille d'évaluation du lecteur.....	110
2. Grille de remèdes du rédacteur.....	111
II. Ressources.....	113
1. Site et blog «Rédaction claire»	113
2. Sites et documents téléchargeables gratuitement	114
3. Livres	116