

# Emails impliquants : savoir prendre du recul et répondre avec diplomatie

Référence ECRFRA21

## PRESENTATION DE LA FORMATION

Formation en communication écrite raisonnée et diplomate

### Objectif de la formation

Cette formation vise à enseigner aux participants comment gérer leurs émotions lors des échanges d'emails impliquants, ainsi que les techniques et méthodes pour rédiger des emails empathiques et diplomates. L'objectif est de développer leur capacité à répondre de manière raisonnée et constructive aux situations sensibles.

### Besoins de l'entreprise

Les emails, souvent perçus comme froids et techniques, peuvent provoquer des malentendus et des tensions. Certains collaborateurs, déstabilisés par ce média, manquent de repères pour prendre du recul et répondre avec diplomatie.

### Apports de la formation

Les participants apprendront à gérer leurs émotions et à rédiger des emails avec tact. La formation inclut un exemplaire du livre de Patrick Jay, « Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces ! », et un rappel plastifié des 10 techniques clés.

### Avantages pour les participants

- Amélioration de la gestion des émotions.
- Acquisition de techniques de rédaction empathique.
- Développement d'un style diplomatique.
- Réception d'outils pratiques pour une application immédiate.

### Modalités des sessions

Sessions intra-entreprises et inter-entreprises, en présentiel ou distanciel. Maximum 8 participants par session pour un travail optimisé.

### Public concerné et prérequis

Tout professionnel souhaitant mieux gérer ses émotions et rédiger des emails diplomatiques. Prérequis : savoir utiliser un logiciel de traitement de texte.

### Format et durée

Formation d'un à deux jours, en fonction du nombre de participants. Disponible en présentiel, distanciel et hybride.

# EMAILS IMPLIQUANTS : SAVOIR PRENDRE DU RECUL ET REpondre AVEC DIPLOMATIE

## REFERENCE ECRFRA2I

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et démonstrations.
- Études de cas concrets et mises en application pratiques.
- Débriefings interactifs en groupe.
- Approche coaching / accompagnement freins et blocages individuels.

### Évaluation et suivi

Les participants seront évalués sur leur capacité à appliquer les techniques apprises. Un suivi post-formation est proposé pour assurer la mise en pratique des compétences acquises.

### Expertise pédagogique

Formateurs certifiés en communication professionnelle, experts en gestion des émotions et en négociations raisonnées.

### Accessibilité

Nos locaux sont handi-accessibles, et notre équipe est sensibilisée aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes.

### Exemple d'application :

Angèle, récemment nommée Directrice Financière, a des difficultés à répondre avec diplomatie aux emails critiques en transverse. Elle réagit très vite aux intentions négatives qu'elle croit deviner entre les lignes. Son problème est double : arriver à comprendre ses réactions pour les diffuser, puis à savoir comment répondre de manière raisonnée pour s'affirmer dans sa fonction avec diplomatie. Elle suit cette formation pour améliorer la qualité relationnelle de ses écrits et sa capacité à prendre du recul.

### Conclusion

Cette formation permet aux participants de développer des compétences essentielles pour gérer leurs émotions et répondre de manière diplomatique aux emails impliquants, améliorant ainsi leurs échanges professionnels.



Retrouvez ce programme de formation en flashant ce QR Code !

### Contact - INSCRIPTIONS

Face-Lecteur  
Communication Active  
Réaction Digitale

**Face-lecteur**

PatrickJAYCommunications  
15/15 rue Scribe F-75009 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

[patrickjay@face-lecteur.com](mailto:patrickjay@face-lecteur.com)

[www.face-lecteur.com](http://www.face-lecteur.com)