



SAVOIR SUPERVISER ET OPTIMISER LES ECRITS DE L'EQUIPE POUR GAGNER EN QUALITE D'INFORMATION

Référence ECRFRA70

Fiche programme

BESOINS DE L'ENTREPRISE

L'équipe doit quotidiennement rédiger des écrits professionnels, pour l'interne et l'externe ; la plupart du temps, les bonnes pratiques leur font défaut et la qualité de l'écrit ainsi que l'image du service en souffre. Le manager doit pouvoir évaluer et faire évoluer les techniques rédactionnelles de son équipe.

Il doit donc, non seulement être formé aux bonnes pratiques de rédaction, mais aussi savoir comment faire progresser et motiver l'équipe dans ses propres écrits rapports de la formation

Cette formation est à double apport :
- elle développe tout d'abord tous les principes et techniques de rédaction professionnelle sur les écrits les plus courants (emails, courriers, etc.) ;
- elle donne une méthode de création systématique, complète, et simple à mettre en œuvre.

Elle fournit aussi au manager les outils pédagogiques pour évaluer et faire évoluer les écrits courants de l'équipe. Elle apporte les repères pédagogiques qui favorisent l'auto-évaluation et l'autonomie des équipiers.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications

15/17 rue Scribe

F-75009 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Acquérir les techniques de rédaction d'écrits professionnels clés ;
- Pouvoir évaluer, faire corriger et faire évoluer les techniques de rédaction de ses collaborateurs.

Public concerné

- Cette formation s'adresse à tout manager qui doit :
 - o Veiller à la qualité de l'information écrite de son équipe ;
 - o Auditer et faire améliorer les écrits de son équipe ;
 - o Perfectionner son savoir-faire en rédaction professionnelle.

Prérequis

- Aucun pré-requis pour cette formation.

Durée

- 1 jour (7h).

Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Méthodes pédagogiques

- Démonstrative, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application ;
- Travail sur les supports des apprenants (application opérationnelle).

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situations et quizz d'acquisition ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert ;
- Méthodologie unique ;
- 6 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

Aide-mémoire

- Le support PowerPoint utilisé pendant la formation ;
- Jogger des 12 techniques clés de supervision des écrits.

A/ REDIGER UN ECRIT PROFESSIONNEL EFFICACE : TECHNIQUES

CAS D'APPLICATION

Ariane est responsable du département relation clients au sein d'une mutuelle.

Elle a constaté depuis plusieurs semaines que la qualité des écrits produits par son équipe vers les clients s'est dégradée : il n'y a aucune homogénéité dans les formules employées, l'information essentielle est difficile à trouver au milieu du texte, les contresens sont fréquents, etc.

Et lors des débriefings, personne n'a le même avis, ni sur les méthodes rédactionnelles à appliquer, ni sur les bonnes pratiques d'écriture à observer !

Ariane se trouve d'autant plus démunie qu'elle-même ne peut donner de réponses à ces questions, essentielles pour son service !

Elle a décidé de se former, avec ses deux adjointes, à cette formation en supervision et optimisation des écrits.

UNE FORMATION CLE

- un fil conducteur fort : pouvoir transférer les bonnes pratiques de rédaction ;
- affirmer la mutualisation et l'homogénéisation des connaissances en transverse ;
- méthode pour faire monter en puissance les techniques et standards de rédaction ;
- pouvoir augmenter la motivation de l'équipe par une pédagogie spécifique.

Utiliser une méthode de rédaction simple et efficace

- Partir sur de bonnes bases : se poser les 3 bonnes questions avec C.O.M. ;
- Définir la cible : contraintes du lecteur et objectifs de rédaction ;
- Comprendre et accepter les relations rédacteur - lecteur ;
- Découvrir comment le lecteur lit un texte et filtre l'information ;

Spécificité des courriers électroniques

- Rapidité et concision : risques accrus de confusions et malentendus ;
- L'importance du champ objet : technique de titre ;
- Techniques spécifiques induites par l'échange de mails.

Structurer la réponse écrite

- Comprendre le dialogue rédacteur-lecteur ;
- Bien utiliser les étapes d'une rédaction efficace ;
- Rédiger en gagnant du temps : la méthode C.H.O.C. ;
- Maîtriser les 3 étapes de rédaction : production/écriture, réécriture/
- Organisation du fond et mise en page/organisation forme.

Bien structurer son argumentation

- Savoir hiérarchiser l'écrit, traiter les sujets dans l'ordre adéquat ;
- Choisir le bon plan et démontrer par un raisonnement solide ;
- Construire des paragraphes impactants et logiques ;
- Savoir faire apparaître le message essentiel ;
- Dissiper les ambiguïtés potentielles par les mots de transition ;
- Articuler les idées avec les mots outils.

Savoir formuler efficacement et écrire des phrases efficaces

- • comment inciter le lecteur à agir : les rappels ;
- • utiliser un ton et style adéquats ; repères en civilités et formules de politesse ;
- • conjuguer dans ses écrits information, conviction et proximité ;
- • comment être proche de son lecteur : technique du miroir.

Influence de la mise en page : supports papiers et électroniques

- Guider le lecteur visuellement à travers argumentation, sommaire, introduction, synthèse et conclusion ;
- Créer une stratégie de mise en page.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications
15/17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-lecteur.com
www.face-lecteur.com

B/ SAVOIR TRANSMETTRE LES REGLES DE REDACTION

Savoir évaluer un écrit

- Etapes du diagnostic : adéquation objectifs, public et message ;
- Audit des composantes de l'écrit selon les stratégies de lecture ;
- Evaluer la présentation selon des critères objectifs : la grille d'évaluation ;
- Motiver les critères d'évaluation : argumenter sur des bases factuelles.

Savoir faire évoluer les écrits

- Privilégier les méthodes aux techniques ponctuelles ;
- Identifier ses valeurs et croyances subjectives sur l'écrit pour les dépasser ;
- Valoriser le suivi d'étapes rédactionnelles systématiques ;
- Avoir des repères d'amélioration stables : la grille d'évolution.

Savoir favoriser l'auto-évaluation et l'autonomie

- Appuyer le management sur les principes de motivation des adultes ;
- Motiver l'équipe par des standards de conception communs ;
- Transmettre les principes du compromis temps/objectifs/résultats ;
- Favoriser l'autonomie des rédacteurs ;
- Encourager le partage des bonnes pratiques dans l'équipe.

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-lecteur.com

Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Handi-accessibilité

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications

15/17 rue Scribe

F-75009 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com

www.face-lecteur.com

Actualisation : janvier 2025