

Dernière mise à jour le : 24/03/2023

# Communication Professionnelle

## Qualité rédactionnelle pour un traitement client qualitatif

### Renseignements et inscriptions :

#### ✓ GRETA-CFA de Mayotte

LPO de Kawéni – 97600 MAMOUDZOU

☎ 02 69 61 08 03

✉ [greta@ac-mayotte.fr](mailto:greta@ac-mayotte.fr)

🌐 <http://greta-cfa.ac-mayotte.fr>

Référent pédagogique et Coordonnateur :

M. Fardi MMADI AHAMADA

✉ [fardi.mmadi-Ahamada@ac-mayotte.fr](mailto:fardi.mmadi-Ahamada@ac-mayotte.fr)

Référente administrative :

Mme. Anissa RAZAFINDRAKOTO

✉ [anissa-haira.razafindrakoto@ac-mayotte.fr](mailto:anissa-haira.razafindrakoto@ac-mayotte.fr)

#### Public concerné :

Les salariés d'Electricité de Mayotte en relation client, qui doivent communiquer par écrit et en particulier par email.

Salariés avec pour objectif de faire évoluer vers plus de qualitatif leurs capacités d'un rédactionnel cohérent avec l'image de l'entreprise.

#### Modalités et délai d'accès :

Salariés identifiés par l'entreprise

#### Prérequis :

Avoir des bases en écriture/lecture

Etre en poste à EDM

Savoir utiliser les fonctions de bases de l'ordinateur

#### Modalités pédagogiques :

✓ Durée de la formation en centre : 28 heures

✓ Intervenants : Formatrice intervenant pour le GRETA-CFA de Mayotte

#### Tarif et financement :

Tarif pédagogique :

Formation financée et prise en charge par EDM

Coût stagiaire : 480€

Conditions générales de vente consultables sur notre site internet : <http://greta-cfa.ac-mayotte.fr>

#### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les locaux de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le référent handicap étudie les modalités d'accès à la formation visée en fonction de la nature du handicap et des solutions d'aménagement de poste de travail possibles à Mayotte.

Contact référent handicap : Mme Amidaty OUMAR

Tél : 0639 28 04 65

E-mail : [social.gretacfamayotte@gmail.com](mailto:social.gretacfamayotte@gmail.com)

#### Finalités :

#### Objectifs :

- Acquérir des techniques d'expression et de communication permettant d'être efficace à l'écrit
- Savoir construire ses arguments et valoriser ses messages professionnels
- Rédiger un écrit professionnel adapté en fonction de son interlocuteur

#### Contenus :

#### Différents types d'écrits professionnels :

- J'informe : je communique des renseignements déjà existants
- Je résume une situation et/ou un ensemble de données
- Je récapitule : je fais un rapport, un bref compte-rendu, synthèse
- J'interroge : j'attends une réponse, une réaction à mon écrit (courrier de demande de renseignement, questionnaire, ...)

#### Structure générale des écrits Professionnels

- Bien repérer les idées principales
- Les clefs d'une Introduction, d'un développement, d'une conclusion.
- Quels objectifs, pour quels lecteurs ? (se concentrer sur le résultat attendu)
- Utiliser les outils de l'écrit (orthographe, grammaire, connecteurs...)
- De l'écrit pré-formaté au rédactionnel : les règles grammaticales courantes

## Adaptation des règles générales à la communication écrite par mail.

- Les règles fondamentales de mise en forme
- Les différents types de plan selon l'objectif de l'écrit
- Choix du vocabulaire
- Formules pour introduire et conclure
- Choix des polices, tailles et diverses mises en forme
- Présenter une hiérarchie dans l'organisation du texte
- Envoi d'un mailing
- Insérer un document, un lien internet, dans corps de mail ou en pièce jointe.

### Méthodes pédagogiques :

- 

### Modalités d'évaluations des acquis :

Mises en situation professionnelles, exposés oraux, tests de connaissances : entretien de positionnement en début de formation, évaluations intermédiaires et finales.

**Sanction de la formation :** Attestation d'acquis de formation

*Le GRETA-CFA est détenteur du label EDUFORM qui garantit la qualité de ses prestations.*

### Résultats de la précédente session : (Session de 2018 au bénéfice de 2 salariés d'une entreprise mahoraise)

- Taux de satisfaction : 100 %
- Répartition de l'effectif : 2 hommes
- Taux de rupture : 0 %



Pour toute suggestion ou réclamation, nous vous invitons à vous rapprocher de l'un des contacts mentionnés au haut du document ou à vous rendre sur notre site internet : <https://greta-cfa.ac-mayotte.fr/> sur lequel vous retrouvez un formulaire de demande à compléter. Nous vous apporterons une réponse dans les meilleurs délais.