



CATALOGUE DES FORMATIONS
Le français
ANNEE 2020



<u>INITIATION FLE (REF FLEI1)</u>	3
PREPARATION AU CERTIFICAT PIPPLET FLEX	3
PROGRAMME DETAILLE :.....	4
<u>LA CERTIFICATION PIPPLET FLEX</u>	5
<u>FRANÇAIS NIVEAU 1 VOLTAIRE (REF VOLN1)</u>	6
PROGRAMME DETAILLE :.....	7
<u>FRANÇAIS NIVEAU 2 VOLTAIRE (REF VOLN2)</u>	8
PROGRAMME DETAILLE :.....	9
<u>VOLTAIRE NIVEAU 3 (REF VOLN3)</u>	10
PROGRAMME DETAILLE :.....	11
<u>VOLTAIRE PACK COMPLET (REF VOLNC)</u>	12
PROGRAMME DETAILLE	13
<u>REDIGER ET OPTIMISER SON CURRICULUM VITAE (REF VOLN4)</u>	14
PROGRAMME DETAILLE :.....	15
<u>REDIGER UNE LETTRE DE MOTIVATION PERCUTANTE (REF VOLN5)</u>	16
PROGRAMME DETAILLE :.....	17
<u>AMELIORER SES ECRITS POUR RENFORCER LA RELATION CLIENT (REF VOLN6)</u>	18
PROGRAMME DETAILLE :.....	19
<u>LES REGLES D'OR D'UNE BONNE COMMUNICATION PAR E-MAIL (REF VOLN7)</u>	20
PROGRAMME DETAILLE :.....	21

Initiation FLE (REF FLE11)

PREPARATION AU CERTIFICAT PIPPLET FLEX

La certification Pipplet FLEX atteste du niveau en langue d'une personne dans un contexte de communication professionnelle. (Plus de détail à la fin des programmes)

Elle mesure l'expression et la compréhension, à l'oral et à l'écrit, selon les niveaux et critères du cadre Européen de Référence pour les Langues (CECRL). La certification détaille également les résultats sur les axes de la prononciation, de la grammaire, de la cohérence du discours, du vocabulaire et de l'aisance.

Elle se passe en ligne : <https://www.pipplet.com/>

Durée : 56 heures par séquence de 4 h Soit 14 demi-journées

Tarif : € 42 / heure soit € 2352

Code Certif Info n° 95455 Code CPF 235709

Objectif stratégique :

Cette formation s'adresse aux adultes n'ayant jamais fait de français ou ayant oublié la majeure partie de leurs connaissances. Elle doit permettre au stagiaire d'acquérir des compétences solides de communication, pour être capable de s'exprimer librement et de manière autonome. Il s'agit de développer les quatre compétences linguistiques principales : compréhension écrite, compréhension orale, expression écrite et expression orale (en fonction des souhaits et besoins du stagiaire).

Objectif pédagogique :

- **Communication quotidienne et compréhension globale** : Acquisition des automatismes de base, pour comprendre et se faire comprendre dans des situations concrètes de la vie quotidiennes (salutations, premières rencontres, gestuelles culturelles).
- **Structuration des acquis** : Acquisition et appropriation des bases syntaxiques et champs sémantiques de base, élargis selon un principe d'arborescence. Correction des fautes d'expression et d'orthographe. Recherche d'un oral fluide et naturel.
- **Approfondissement dans des contextes plus élaborés** : Exercices types pour encourager la prise de parole, donner son opinion, mais aussi prononcer correctement.

Prérequis :

Aucun

Pour quel public ?

Pour les stagiaires ne possédant pas le même alphabet ou n'ayant qu'une maîtrise imparfaite du code écrit (absence de langue véhiculaire), il sera mis en place :

- Une méthode adaptée, complétée par de nombreux supports picturaux, et beaucoup de gestuelle et de « par-cœur ».
- Des exercices spécifiques – décompositions des mots, associations de voyelles et de consonnes, dictées de sons – qui permettront de terminer rapidement cette phase de reconnaissance.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

PROGRAMME DETAILLE :

Le programme de cette formation suit quatre phases :

Phase de découverte / d'observation :

- Salutations, premières rencontres ; aspects culturels (gestuelles).
- Mises en situation concrètes, par des images, un contexte (ex : je suis chez le boulanger).
- Phase de compréhension globale :
- Questions très générales : qui intervient ? Pourquoi ? ...
- Phase de compréhension détaillée (concrétisation de la phase précédente) :
- Repérage des points, phrases, et règles-clés (grammaire et lexique).
- Acquisition d'un vocabulaire de base, pour multiplier les phrases (principe d'arborescence).
- Répétition d'accroches (puis-je / j'aimerais / est-ce que je peux / ...) pour répondre, en situation, aux exigences du quotidien.
- NB : aucune traduction n'est demandée ni effectuée, la communication s'effectue par gestes ou mimes.
- Phase de réemploi et de systématisation :
- Exercices structuraux (compléter, discerner).
- Déduction des règles de grammaire / conjugaison (ex : pronoms, tutoiement/vouvoiement...)

La phonologie est travaillée en parallèle.

- Des exercices de prononciation sont effectués dès les premiers cours, pour éviter les mauvaises habitudes – non différenciation entre phonologie et graphie (chat [eau] formulé « chato »), prononciation des lettres muettes, etc.
- Des exercices de discrimination des sons permettent d'améliorer la prononciation, l'intonation et le rythme de l'oral.

La certification Pipplet FLEX

La certification Pipplet FLEX valide la capacité à communiquer et interagir en contexte professionnel dans une langue étrangère. Elle est adaptée à de nombreux publics : salariés, demandeurs d'emploi, étudiants et particuliers.

Afin de passer la certification Pipplet FLEX, l'apprenant devra prouver sa capacité à réaliser notamment des actions parmi les suivantes :

- Décrire une situation à l'oral à partir d'une image ;
- Réagir à l'oral à une situation professionnelle, un appel ou une interpellation ;
- Décrire une situation à l'écrit ;
- Réagir à l'écrit à une situation professionnelle telle qu'un email ou une prise d'opinion.

La certification Pipplet FLEX valide l'ensemble des compétences de l'apprenant selon l'échelle CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les langues): expression orale, expression écrite, compréhension orale, compréhension écrite. Elle s'adresse donc à un très large niveau de langue, de niveau débutant à niveau avancé, chaque candidat reçoit à l'issue de son passage, un certificat faisant état de la mention du niveau atteint entre A1 (niveau le plus faible) et C2 (niveau le plus avancé). La certification détaille également les résultats sur les axes de la prononciation, de la grammaire, de la cohérence du discours, du vocabulaire et de l'aisance.

La certification Pipplet FLEX évalue les langues suivantes à l'oral et à l'écrit : Anglais, Allemand, Arabe Moderne Standard, Coréen, Espagnol, Français, Italien, Japonais, Mandarin, Portugais, Portugais du Brésil, Néerlandais et Russe.

Le PIPPLET FLEX est un test de 30 minutes en ligne. Vous parlez, écoutez, lisez et écrivez dans la langue, en réponse à des mises en situation réalistes.

Français Niveau 1 Voltaire (REF VOLN1)

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 5 jours : 35 heures

Code CPF : 157134 Code Certif Info n° 84714
--

Tarif : € 52 / heure soit € 1820

Objectif stratégique :

Réviser les fondamentaux de l'orthographe pour améliorer ses écrits professionnels.
Valider la certification Voltaire, certificat de niveau en orthographe.

Objectif pédagogique :

- Donner aux apprenants les connaissances fondamentales en français (écrit et oral).
- Maîtriser les règles de l'orthographe de la grammaire et savoir conjuguer.
- Repérer et corriger ses fautes les plus courantes.

Prérequis :

Ne pas être en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme

Pour quel public ?

Personnes dont les difficultés linguistiques constituent un frein à leur insertion socioprofessionnelle.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

L'orthographe d'usage :

- Quand utiliser la cédille ?
- L'emploi des accents
- Le M devant BMP
- Les mots en -ail, -aille, -eil, -eille...
- Les lettres prononcées de deux façons : C, G, S, Y.

Les termes de grammaire :

- Les noms communs et les noms propres
- Les déterminants
- Les adjectifs qualificatifs
- Les verbes
- Les pronoms
- Les adverbes

Les fonctions essentielles dans la phrase :

- Le sujet
- Les compléments d'objet (direct et indirect)
- Les compléments circonstanciels

Les temps et les modes les plus utilisés (utilisation et terminaisons) :

- Les trois groupes de verbes
- Les trois voix (active, passive, pronominale)
- Le présent, le futur, les temps composés de l'indicatif

Les différents accords :

- L'accord de l'adjectif simple avec le nom
- L'accord du participe passé avec être et avoir

La ponctuation :

- L'emploi de la majuscule
- Le point, la virgule...

Les différents types de phrases :

- La phrase interrogative
- La phrase exclamative
- La phrase négative

Français Niveau 2 Voltaire (REF VOLN2)

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 5 jours : 35 heures

Code CPF : 157134 Code Certif Info n° 84714
--

Tarif : € 52 / heure soit € 1820

Objectif stratégique :

Réviser les fondamentaux de l'orthographe pour améliorer ses écrits professionnels.
Valider la certification Voltaire, certificat de niveau en orthographe.

Objectif pédagogique :

- Donner aux apprenants les connaissances fondamentales en français (écrit et oral).
- Maîtriser les règles de l'orthographe de la grammaire et savoir conjuguer.
- Repérer et corriger ses fautes les plus courantes.

Prérequis :

Ne pas être en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme

Pour quel public ?

Personnes dont les difficultés linguistiques constituent un frein à leur insertion socioprofessionnelle.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

PROGRAMME DETAILLE :

Les différents accords :

- L'orthographe des nombres
- Le pluriel des noms composés
- Les adjectifs particuliers (les couleurs, demi, plein...)
- Les adjectifs verbaux et le participe présent
- L'accord du participe passé avec être et avoir (*révisions*)
- Les cas particuliers d'accord du participe passé
- L'accord du participe passé avec les verbes pronominaux

La conjugaison :

- Le conditionnel présent et passé
- Le subjonctif présent et passé
- L'impératif présent

La concordance des temps :

- À l'indicatif
- Au subjonctif
- Au conditionnel

Les difficultés courantes :

- Tout, tous, toute, toutes
- Quelque/quel que
- Même(s)
- Leur(s)
- Quelle/qu'elle/quel
- Ci-joint, ci-inclus

L'analyse logique de la phrase :

- La phrase nominale
- La proposition indépendante
- Les propositions principale et subordonnée(s)
 - La subordonnée relative
 - La subordonnée conjonctive

Trucs et astuces :

- Bien se relire
- Éviter les confusions (paronymes et homonymes)

VOLTAIRE NIVEAU 3 (REF VOLN3)

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 5 jours : 35 heures

Tarif : € 52 / heure soit € 1820

Code CPF : 157134 Code Certif Info n° 84714
--

Objectif stratégique :

Maîtriser le fonctionnement orthographique et grammatical du français pour rédiger plus vite, correctement et plus efficacement

Objectif pédagogique :

- Appliquer les éléments fondamentaux de l'orthographe et de la grammaire
- Proscrire les fautes de ses écrits
- Utiliser un vocabulaire précis et approprié
- Rédiger vos communications professionnelles dans un français irréprochable

Prérequis :

Posséder les notions de bases de la langue française

Pour quel public ?

Toute personne ne maîtrisant pas les savoirs de base, salariés fragilisés dans la communication écrite et orale et pour lequel il est nécessaire pour une meilleure intégration et optimisation du poste de travail d'engager une formation dans le domaine des savoirs de base.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

Optimiser sa logique orthographique et grammaticale :

- Le nom. Repérage et étude des spécificités orthographiques. Maniement des sigles et acronymes. L'orthographe des noms composés.
- Le verbe : le cœur de la phrase.
- L'adjectif : épithète, attribut, en apposition.
- Le déterminant : un outil pour renforcer son style.
- L'adverbe : règles d'écriture, exceptions.
- Les prépositions : s'assurer d'utiliser le bon mot.
- Les conjonctions : utiliser judicieusement " que ", " quoi", " mais", " donc "...
- Repérer le mécanisme verbal et la forme de la phrase

Repérer le mécanisme verbal et la forme de la phrase

Indépendante : un seul groupe verbal.

- Principale : un groupe verbal complété par une autre proposition.
- Du bon usage des participes.
- Infinitive : un verbe peut être une phrase.
- Subordonnée : le complément d'un groupe verbal.
- Négative : savoir construire des phrases négatives.
- Interrogative : outils pour questionner à l'écrit.

VOLTAIRE PACK COMPLET (REF VOLNC)

Pack en demi-journées.

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 3 semaines : 60 heures soit 4 h par demi-journées

Tarif : € 52 / heure soit € 3120

Code CPF : 157134 Code Certif Info n° 84714
--

Objectif stratégique :

Le CV est l'outil indispensable pour la recherche d'emploi. Ce cours pratique vous aidera à choisir le type de CV qui convient le mieux à votre situation. Il vous donnera des conseils pour le rendre plus clair et plus convaincant, pour l'adapter à l'emploi que vous visez et pour faire en sorte qu'il se démarque.

Objectif pédagogique :

- Choisir le type de CV qui convient le mieux à sa situation
- Rendre plus clair et plus convaincant son parcours
- Adapter et personnaliser son CV en fonction de l'emploi visé
- Actualiser un CV existant

Prérequis :

Posséder les notions de bases de la langue française

Pour quel public ?

Toute personne souhaitant se positionner sur le marché du travail.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

PROGRAMME DETAILLE

L'orthographe d'usage : Quand utiliser la cédille ? - Le M devant BMP - Les mots en -ail, -aille, -eil, -eille - Les lettres prononcées de deux façons : C, G, S, Y.

Les noms communs et propres

Les déterminants

Les adjectifs qualificatifs

Les verbes

Les pronoms

Les adverbes

Le sujet Les compléments d'objet (direct et indirect)

Les compléments circonstanciels

Les temps et les modes les plus utilisés

Les trois groupes de verbes Les trois voix (actif, passif, pronominale)

Le présent, le futur, les temps composés d'indicatif

Les différents accords: L'accord de l'adjectif simple avec le nom

La ponctuation

Les différents types de phrases

L'orthographe des nombres

Le pluriel des noms composés

Les adjectifs particuliers et les adjectifs verbaux

Le participe présent

L'accord du participe passé avec être et avoir

Les cas particuliers d'accord du participe passé

L'accord du participe passé avec les verbes pronominaux

Le conditionnel présent et passé

Le subjonctif présent et passé

L'impératif présent

La concordance des temps : À l'indicatif Au subjonctif Au conditionnel

Les difficultés courantes

La phrase nominale

La proposition indépendante Les propositions principale et subordonnée(s)

La subordonnée relative

La subordonnée conjonctive

Les paronymes et homonymes.

Maniement des sigles et acronymes.

L'orthographe des noms composés.

Le verbe.

L'adjectif : épithète, attribut, en apposition.

Le déterminant

L'adverbe.

Les prépositions.

Les conjonctions

Repérer le mécanisme verbal et la forme de la phrase Indépendante.

Du bon usage des participes.

Infinitive : un verbe peut être une phrase.

Subordonnée : le complément d'un groupe verbal.

Négative : savoir construire des phrases négatives.

Interrogative : outils pour questionner à l'écrit.

Rédiger et optimiser son Curriculum Vitae (REF VOLN4)

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 3 jours : 21 heures

Tarif : € 52 / heure soit € 1092

Code CPF : 157134 Code Certif Info n° 84714
--

Objectif stratégique :

Le CV est l'outil indispensable pour la recherche d'emploi. Ce cours pratique vous aidera à choisir le type de CV qui convient le mieux à votre situation. Il vous donnera des conseils pour le rendre plus clair et plus convaincant, pour l'adapter à l'emploi que vous visez et pour faire en sorte qu'il se démarque.

Objectif pédagogique :

- Choisir le type de CV qui convient le mieux à sa situation
- Rendre plus clair et plus convaincant son parcours
- Adapter et personnaliser son CV en fonction de l'emploi visé
- Actualiser un CV existant

Prérequis :

Posséder les notions de bases de la langue française

Pour quel public ?

Toute personne souhaitant se positionner sur le marché du travail.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

Comprendre le rôle du CV

- À quoi sert le Curriculum Vitae ? Quelles sont ses fonctions ?
- Quelles sont les attentes du recruteur ?
- L'impact des nouvelles technologies.
- Les différentes formes de CV. Identifier la forme adéquate.
- Le cadre légal : les informations indispensables et celles que l'on peut passer sous silence.
- Quelles sont les conséquences du mensonge ?

Savoir construire un CV

- Quelles sont les informations que l'on peut indiquer ?
- Les formats : chronologique, fonctionnel/thématique, mixte.
- Les rubriques, la structure.
- Le titre : l'accroche de votre candidature.
- La taille : un CV ni trop long, ni trop court.
- Le style rédactionnel : concis et synthétique.
- Les couleurs tendances.
- Doit-on utiliser les verbes conjugués ?

Rédiger un CV personnalisé

- Les informations à mentionner dans un CV.
- Identifier et mettre en avant ses compétences, connaissances et réussites.
- Mettre en avant son projet professionnel.
- Attirer l'attention du recruteur.
- Les informations à insérer dans le CV : une photographie, l'état civil.
- Valoriser les formations. Éviter les événements qui datent.

Actualiser un CV existant

- Actualiser régulièrement son CV.
- Modifier les expériences en fonction de leur degré d'actualité.
- Adapter la forme en fonction des tendances.
- Tenir compte des besoins du marché.
- Améliorer les mots clés.
- Mettre en avant les réussites en fonction du poste visé.
- Modifier régulièrement son CV pour remonter dans les pages résultats.
- Respecter les codes couleurs.

Rédiger une lettre de motivation percutante (REF VOLN5)

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 3 jours : 21 heures

Tarif : € 52 / heure soit € 1092

Code CPF : 157134 Code Certif Info n° 84714
--

Objectif stratégique :

Nous savons tous que les recruteurs sont très sollicités. Raison de plus pour se démarquer par une lettre de motivation bien rédigée et percutante. Cette formation vous apprendra à structurer votre lettre et à adapter votre discours au poste proposé et à l'entreprise qui recrute.

Objectif pédagogique :

- Se démarquer par une lettre de motivation bien rédigée et percutante
- Structurer la lettre et respecter les règles de la lettre de motivation
- Adapter son discours en fonction de l'entreprise et du poste
- Envoyer une candidature spontanée

Prérequis :

Posséder les notions de bases de la langue française

Pour quel public ?

Personne qui est en recherche d'emploi ayant à répondre à une offre d'emploi.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

Présenter la lettre de motivation

- Comprendre à quoi sert la lettre de motivation dans un dossier de candidature.
- Appréhender les attentes du recruteur.
- Personnaliser le courrier.
- Adapter son discours en fonction de l'entreprise : TPE, PME, grand groupe.

Respecter les règles de la lettre de motivation

- Rédiger la lettre : méthodologie.
- Les plans possibles : pourquoi vous m'intéressez, ce que je peux vous apporter, ce que nous pouvons faire ensemble.
- La forme et la longueur.
- L'introduction : ciseler son "attaque".
- Une lettre structurée, plaisante et convaincante.
- Le vocabulaire à utiliser.
- Pratiquer un style direct et affirmatif.

Connaître l'entreprise qui recrute

- Effectuer un travail de recherche en amont.
- Se renseigner sur la stratégie, les valeurs, les métiers...
- Connaître l'évolution du marché.
- Personnaliser sa lettre.
- Montrer que vous savez à qui vous écrivez.
- Adapter son discours en fonction de l'entreprise et du poste.

Présenter son expérience

- Savoir identifier ses compétences et ses connaissances.
- Sélectionner les informations que l'on doit faire figurer.
- Savoir présenter son expérience : la lettre n'est pas un CV.
- Identifier et formaliser ses savoir-faire, ses compétences techniques, sa polyvalence et ses qualités.
- Penser à argumenter et pas seulement à se présenter.
- Présenter son projet et ses objectifs professionnels.
- Montrer que l'on est motivé et anticiper l'entretien d'embauche.

Envoyer une candidature spontanée

- Règle d'or : personnaliser la lettre.
- Pertinence d'une candidature spontanée.
- Chercher des informations sur l'entreprise, le secteur, le marché, l'organisation.
- Vérifier le nom et la fonction du destinataire par un appel téléphonique préalable.
- Comment relancer.
- Obtenir un rendez-vous.
- Envoyer par courrier postal ou par courriel.

Améliorer ses écrits pour renforcer la relation client (REF VOLN6)

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 3 jours : 21 heures

Tarif : € 52 / heure soit € 1092

Code CPF : 157134 Code Certif Info n° 84714
--

Objectif stratégique :

Cette formation vous permettra d'améliorer vos écrits professionnels afin de renforcer votre relation client. Vous découvrirez une méthode rédactionnelle efficace et structurée qui vous positionnera dans une relation gagnant-gagnant.

Objectif pédagogique :

- Consolider sa relation client par des écrits professionnels de qualité
- Analyser les attentes de ses clients pour qualifier leurs demandes
- Argumenter de façon structurée
- Adapter sa rédaction au contexte et au support choisi pour être lu et compris

Prérequis :

Posséder les notions de bases de la langue française

Pour quel public ?

Toute personne qui souhaite renforcer la relation client au travers des écrits.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

Cerner les missions et les enjeux de la relation client

- S'accorder sur sa mission, son rôle et la notion de client.
- Se positionner dans une relation gagnant-gagnant avec ses clients internes et externes.
- Les difficultés de l'écriture : phrases, lisibilité, vocabulaire.
- Définir l'objectif pour structurer ses écrits.

Définir les comportements du client

- Le client interne et le client externe.
- Repérer les attentes du client.
- Analyser l'évolution des attentes. Essayer d'en déduire son comportement et mieux le comprendre.
- Comprendre l'importance de l'écrit pour le client interne : traçabilité, certitude, recours...
- Repérer les similitudes entre un client interne et un client externe.
- Intégrer le comportement de "service client" comme faisant partie intégrante de la mission.
- Comprendre la raison de choisir ses mots : ancrer, convaincre.

La méthodologie sur les écrits

- Comprendre la demande : les enjeux, les objectifs du message et ceux de son destinataire.
- Analyser et comprendre la demande : choix des éléments de réponse et structuration du courrier.
- Intérêt d'une structure logique et aisée.
- Apprendre à argumenter de manière structurée. Construire un plan.
- Rédiger pour être lu et compris. Quelques techniques pour commencer, rédiger, conclure.
- Les mots à éviter. Ancrer la structure et faire une première approche de la rédaction.
- Guider le lecteur par une mise en forme pratique : connaître les principes de lisibilité.
- Se relire : les outils (forme, exactitude, contenu).

Les incontournables de la rédaction efficiente

- Préparer : réfléchir avant d'écrire.
- Structurer sa pensée et élaborer un plan.
- Ecrire de façon claire, précise, concise.
- Vérifier l'impact de ses écrits : relire et faire lire.

S'entraîner et écrire son plan de progrès

- Définition des objectifs, des actions à mettre en œuvre et des délais.

Les règles d'or d'une bonne communication par e-mail (REF VOLN7)

ACF est certifié Voltaire. La certification Voltaire peut donc être passée sans intermédiaire chez ACF. Le Certificat Voltaire certifie votre niveau en orthographe sur votre CV, à l'instar du TOEIC® ou du TOEFL® pour l'anglais. Mentionné sur un CV, ce certificat atteste une compétence différenciatrice. C'est un examen de 3 heures.

Durée : 2 jours : 14 heures

Tarif : € 52 / heure soit € 728

Code CPF : 157134 Code Certif Info n°84714

Objectif stratégique :

Plus d'un milliard de courriels transitent chaque jour en France. Si ce moyen de communication est devenu la façon la plus simple et la plus rapide d'échanger, il n'en demeure pas moins soumis à des règles. Qui n'a jamais envoyé un message trop vite en confondant destinataire principal et personnes en copie, ou avec des doutes sur les formules d'introduction et de politesse à utiliser ?

Objectif pédagogique :

- Rédiger un mail professionnel
- Être "bon" à l'écrit sur ses 3 composantes clés : clarté, diplomatie, empathie
- Optimiser sa rédaction et en fluidifiant son style

Prérequis :

Posséder les notions de bases de la langue française

Pour quel public ?

Toute personne qui souhaite renforcer la relation client au travers des écrits.

Profil du formateur

Formateur consultant certifié en langue française

Description de l'outil

- Émetteur
- Destinataire
- Champ A
- Champ Cc
- Champ Cci
- Sujet
- Pièces jointes
- À qui répondre ?
- Transférer
- Accusé de réception

Rédaction d'un e-mail

- Plan
- Introduction
- Développement
- Conclusion
- Ponctuation
- Attention aux pièges
- Pléonasmes
- Mots de liaison
- Trouver le mot approprié

Rendre l'écrit efficace

- Organiser son message
- Structurer ses phrases : fonction et nature des mots
- Utiliser un plan pour garantir la compréhension du message
- Enrichir son vocabulaire et chasser les mauvaises habitudes (anglicismes, abréviations...)
- Choisir ses mots : courts, simples, concrets, corrects

Les formules de politesse

- Dans un e-mail court
- Dans un e-mail écrit sous forme de lettre
- Règles des courriers traditionnels
- Titres et leur féminisation