

Conseils / 10 règles d'or pour la rédaction d'un courriel

1. **Formuler l'objet du mail** avec précision : quoi, dates, attendu
2. **Cibler les destinataires** pour les mails en interne, éviter les listes de diffusion interminables
3. **Rappeler le contexte** lorsqu'il fait suite à un entretien téléphonique ou en face à face :
« suite à... »
4. **Privilégier la pièce jointe** pour les documents lourds, le message doit être rapidement lu
5. **Créer des mails standards** pour gagner en rapidité et diminuer la variabilité : phrase types à utiliser
6. **Ne pas oublier les formules de politesse** y compris lorsqu'il suit un entretien téléphonique
7. **Mettre au début du mail les conclusions** et détailler les explications en dessous
8. **Placer le mail dans le « brouillon »** et le relire lorsqu'il s'agit d'exprimer un mécontentement
9. **Argumenter les demandes** pour ne pas être trop direct
10. **Expliquer clairement les actions attendues** et demander un accusé de réception si nécessaire