

## LA VENTE SANS LIMITES



## COURRIELS: AMIS OU ENNEMIS? LA SUITE

18 novembre 2014 Article # 152

Lors de notre avant-dernier bulletin, le # 150, nous avons entamé une réflexion sur l'utilisation du courriel dans nos pratiques d'affaires. Suite aux commentaires enthousiastes et les questions reçues, je vous offre, en rafale, quelques conseils afin que ce merveilleux outil demeure à votre service, et non pas l'inverse.

**Voici quelques conseils pour bien utiliser les courriels.**

### Pour l'expéditeur :

1. Assurez-vous que le courriel soit le meilleur moyen de communication pour la situation.
2. Assurez-vous d'inclure un sujet ou un objet court mais précis.
3. Venez-en aux faits rapidement.
4. Spécifiez qui devrait répondre lors d'un envoi à plusieurs personnes.
5. Ne répondez pas « à tous » si ce n'est pas nécessaire.
6. N'écrivez pas votre message en majuscule.
7. Précisez à quel moment vous avez besoin d'une réponse.
8. Intégrez le sujet du message dans votre réponse et ne tenez pour acquis que le destinataire se souvient de quoi il s'agit.
9. Respectez les règles de grammaires, évitez les fautes.
10. Évitez les familiarités telles que: Bye.
11. Essayez de vous limiter à un seul sujet par courriel.
12. Lorsque vous envoyez un courriel du type « pour votre information ou FYI » assurez-vous d'inclure un résumé.
13. Évitez d'envoyer des chaînes de lettres.
14. N'utilisez pas votre courriel de compagnie pour des courriels personnels.
15. Utilisez une signature simple.

### Pour le destinataire:

1. Si le message reçu semble agressif, ne répondez pas immédiatement, relisez-le d'abord.
2. Ne répondez pas par des messages agressifs.
3. Demandez des précisions si vous n'êtes pas certain de comprendre le message.
4. Assurez-vous de bien maîtriser vos logiciels de gestion de courriels.
5. Décidez du meilleur moment pour répondre.

À vos claviers et n'oubliez pas que si écrire un courriel vous demande un temps fou, puisque vous cherchez LA bonne façon de dire quelque chose sans heurter et afin d'être bien compris, vous devriez peut-être décrocher d'abord votre téléphone, expliquer la situation à votre interlocuteur, et ensuite envoyer un courriel résumant la conversation.

Ce ne sont que des suggestions ...

**Bonnes ventes!**  
**Roger St-Hilaire**  
**Conférencier et formateur**

**TÉLÉPHONES: 1-800-463-7246 / 514-673-1124 / 418-626-7498 - TÉLÉCOPIEUR: 418-626-6264**