

Gestion rentable de l'entreprise

Communiquer plus efficacement par e-mail

Envoyer des offres ou des informations sur des produits, fixer des rendez-vous, recevoir des newsletters... le courrier électronique accélère et simplifie les processus. Le revers de la médaille : la boîte de réception déborde et la pression des délais augmente. Comment améliorer l'efficacité de la communication par e-mail face à de telles contraintes ? Nous avons posé la question à une spécialiste.

Madame Metzger, vous soutenez les PME dans le domaine de l'organisation de bureau. En quoi l'e-mail a-t-il changé le travail au bureau ?

Elisabeth Metzger (EM) : « Les e-mails simplifient beaucoup de processus. Les tâches qui prenaient plusieurs jours autrefois peuvent aujourd'hui être accomplies en quelques minutes. Contrairement au téléphone, l'échange d'informations est documenté et traçable. Le volume de correspondance a toutefois énormément augmenté. Grâce aux appareils mobiles, nous avons toujours le bureau à portée de main et il n'y a plus de séparation entre vie professionnelle et vie privée. Il faut être capable de gérer cela. »

Quels sont des obstacles fréquents dans la communication par e-mail ?

EM : « Dans mes séminaires, je constate souvent que les participants ne connaissent les programmes de messagerie que de manière rudimentaire et n'utilisent qu'une infime partie de leurs fonctions. Ils passent à côté de nombreuses options, qui pourtant leur simplifieraient la tâche tout en améliorant leur efficacité. Je pense notamment à des modèles de types de messages ou à des raccourcis fréquemment utilisés. Cette technique permet par exemple d'écrire automatiquement en toutes lettres 'Meilleures salutations, Jeanne Dupont à partir du simple sigle 'ms'. De telles automatisations permettent de gagner beaucoup de temps. Autre problème fréquemment rencontré : les e-mails deviennent très longs et difficiles à comprendre en raison des réponses répétées. »

Quelles sont les principales règles de correspondance professionnelle par e-mail ?

EM : « Écrire de manière claire et concise, c'est-à-dire aller à l'essentiel et structurer le texte avec des paragraphes, des sous-titres et des énumérations. Point très important, rester poli,

c'est-à-dire s'adresser à la personne en utilisant son nom et, le cas échéant, son titre. L'orthographe est hélas souvent négligée. La fonction de correction orthographique du logiciel nous vient toutefois en aide. »

Faut-il mettre les supérieurs et/ou les membres de l'équipe en Cc ?

EM : « Si les boîtes de réception débordent, c'est surtout parce que la fonction copie carbone (Cc) est utilisée à tort et à travers. Il faut se concerter au sein de l'équipe et déterminer qui doit être informé et dans quelles circonstances. Quiconque reçoit des e-mails indésirables en tant que destinataire secondaire doit immédiatement demander aux expéditeurs de cesser cette pratique. »

Et qu'en est-il de la fonction BCC, une copie carbone invisible ?

EM : « La fonction BCC est une cachotterie inutile qui n'a pas sa place dans une entreprise cultivant un climat de travail sain. Il y a quelques exceptions, par exemple lorsqu'un cercle de collaborateurs restreint doit être informé de l'envoi d'un e-mail important. Cette fonction comporte le risque de répondre par inadvertance à un e-mail, ce qui peut avoir des conséquences imprévues. »

Le nombre énorme d'e-mails qui arrivent chaque jour dans la boîte aux lettres est problématique

EM : « Je recommande de supprimer immédiatement tous les e-mails non pertinents. Il convient ensuite de trier les messages reçus par ordre d'importance et en fonction du degré d'urgence. Que faut-il faire immédiatement ? Que peut-on déléguer à quelqu'un d'autre ? Il est possible de créer des sous-dossiers, mais cela n'a de sens que si l'on consulte à nouveau ces derniers par la suite. Un cadre peut également autoriser une personne de confiance à accéder à sa propre boîte de réception. »

Comment améliorer ses compétences en matière de messagerie électronique ?

EM : « Ceux qui travaillent dans un bureau ont peut-être suivi une formation commerciale il y a des années. Les PME n'ont souvent pas le temps d'organiser des formations continues qui sont très chronophages. Le coaching individuel, en présentiel ou en ligne, permet toutefois d'acquérir des connaissances supplémentaires et actuelles concernant la gestion des e-mails et certaines tâches de bureau. Ce soutien est ensuite intégré aux processus de travail quotidiens en fonction des questions personnelles posées. »

Emanuel Scheidegger

Dix conseils pour améliorer l'efficacité des e-mails

- Un objet parlant et approprié (également important pour la fonction de recherche)
- Une formule d'appel correcte
- Une formulation claire et concise
- Respecter la netiquette : ne pas ajouter !!!URGENT!!! ou des formules similaires
- Police et taille de caractères uniformes afin d'éviter une typographie désordonnée
- Structure claire et compréhensible : aborder d'abord l'essentiel en organisant le texte en paragraphes assortis d'intertitres et d'énumérations.
- Un français sans fautes : utiliser la fonction de correction orthographique et relire le texte avant de l'envoyer
- Formule de salutations appropriée correspondant au degré de familiarité et aux directives internes de l'entreprise
- Signature appropriée à la fin
- Contrôler les pièces jointes et faire attention au volume des fichiers

Elisabeth Metzger de COACH-CLICK.ch

Elisabeth Metzger est responsable de séminaires, formatrice et coach personnel certifiée. Elle coach et forme des entreprises, des professionnels et des particuliers, principalement dans l'organisation et l'efficacité au bureau. Elle a proposé un atelier sur la correspondance commerciale moderne en marge de la conférence go4women à Bâle. www.coach-click.ch