

Ne perdez pas votre client Ã cause dâ un e-mailâ;

Suite Bureautique

PostÃ© par : JerryG

PubliÃ©e le : 22/3/2023 15:00:00

ElÃ©ment essentiel dans les relations professionnelles, ou dans la relation client, lâ e-mail est lâ outil le plus utilisÃ© en entreprise. Mais lâ avantage de lâ instantanÃ©itÃ© peut vite devenir un problÃ¨me, surtout lorsquâ il est question dâ erreur de rÃ©daction : faute dâ orthographe, mauvaise mise en formâ

Lâ occasion de perdre un client ou de devenir la risÃ©e de lâ entreprise est vite arrivÃ©e. Câ est pourquoi nous avons Ã laborÃ© pour vous cette petite liste de piÃ¨ges Ã Ãviter lors de la rÃ©daction de vos e-mails professionnels, afin de vous assurer de la bonne qualitÃ© de votre message.

Prenez Ã galemment en compte que la plupart des logiciels anti-spam se basent sur bon nombre de ces indices afin de filtrer les e-mails frauduleux. Alors si vous ne souhaitez pas que vos envois soient filtrÃ©s, Ã vous de jouer !

1. Utilisez une adresse e-mail rassurante

Avec la quantitÃ© dâ e-mails que reÃ§oit chaque jour votre interlocuteur, il est essentiel que votre adresse indique votre identitÃ© et lâ entreprise au sein de laquelle vous travaillez. Votre interlocuteur sera ainsi assurÃ© que votre message est bien un courrier Ã son intention et non un e-mail frauduleux.

2. Soignez lâ objet de votre e-mail

Explicitez le sujet de votre message avec un titre court et prÃ©cis. Un e-mail = un sujet !

De fait, ne multipliez pas les sujets abordÃ©s dans le corps du mail. Votre e-mail ne doit pas dÃ©passer les 5 paragraphes, et chaque paragraphe ne doit pas comprendre plus de 5 phrases.

3. Personnalisez vos e-mails

Rien de pire pour un client que de recevoir un e-mail en ayant la sensation que câ est un message automatique. Adaptez votre style et votre ton selon votre interlocuteur et sa problÃ©matique. Utilisez une formule dâ appel appropriÃ©e pour dÃ©buter votre message, et Ãvitez les registres familiers ou populaires.

4. Evitez le jargon technique

MÃame si vous Ãtes un spÃcialiste dans votre domaine, votre client lâ est peut-Ãtre moins. Le but de votre e-mail est dâ apporter une information Ã votre interlocuteur, et surtout quâ il la comprenne. Donc adoptez un vocabulaire simple et accessible. Votre interlocuteur vous en remerciera !

5. Soignez la forme de votre message

Evitez dâ Ã©crire un roman qui donnera peu envie de lire votre e-mail. Optez pour des phrases courtes, voire des listes Ã puces. Les phrases trop compliquÃ©es Ã base de « en lâ occurrence

Ã», ne vous donnent pas forcÃ©ment l'air plus intelligent mais vous rendent pÃ©nible et prÃ©somptueux.

6. Stoppez l'excÃ©s du passif

Afin d'amÃ©liorer la comprÃ©hension du message, surexploitez la voie active qui dynamise et clarifie votre discours. Utilisez le prÃ©sent et le futur plutÃ´t que le conditionnel et le passÃ©.

7. Pistez la fameuse faute d'orthographe

90% des e-mails envoyÃ©s par des sociÃ©tÃ©s aux clients partent avec une faute ! Un Ã© entrepreneur du web Ã©, Charles Duncombe, affirme mÃªme que Ã© l'analyse des chiffres d'un site internet montre qu'une seule faute d'orthographe peut diviser par deux les ventes en ligne Ã©.

Prenez donc le temps de vous relire afin de corriger les fautes d'Ã©tourderie ou encore celles de frappes. Pour les plus pressÃ©s, il existe des correcteurs trÃ©s complets qui corrigent Ã©galement la grammaire et Ã©liminent plus de 90% des erreurs. Un atout au quotidien pour les salariÃ©s d'entreprises.

8. Ne multipliez pas les termes ambigus

Avec des messages toujours plus courts et rÃ©digÃ©s rapidement, on se soucie moins de la clartÃ© du contenu. Cette ambiguÃ©tÃ© peut Ã©tre liÃ©e Ã© des phÃ©nomÃ©nes divers : homonymie, polysÃ©mie, syntaxe ou encore tous ces petits pronoms qui peuvent paraÃ®tre faciles Ã© interprÃ©ter pour l'auteur, mais qui rendent le discours ambigu pour le lecteur.

De mÃªme, au niveau du choix des termes, il est important d'opter pour un vocabulaire porteur d'un nombre rÃ©duit de sens dans le contexte.

9. Les difficultÃ©s classiques Ã© contourner

Le franÃ§ais regorge de petites subtilitÃ©s qui peuvent vous mettre dans l'embarras, alors passons en revue les cas typiques qui posent question :

Ã© Ã© ci-joint Ã© : Les expressions Ã© ci-annexÃ©, ci-joint, ci-inclus Ã© varient en genre et en nombre si elles sont en position d'Ã©pithÃ©te ou d'attribut. AÃ©e !

Notre conseil : relisez la rÃ©gle de l'accord, faites votre choix et n'utilisez plus qu'une seule formule pour tous vos e-mails. C'est le meilleur moyen de ne plus faire l'erreur rapidement.

Ã© Ã© cordialement Ã© : si Ã© cordialement Ã© reste la formule consacrÃ©e dans un e-mail, mieux vaut, lorsque vous adressez un e-mail Ã© un destinataire auquel vous souhaitez tÃ©moigner du respect, utiliser : Ã© Respectueusement Ã©, ou encore Ã© Salutations respectueuses Ã© .

En effet, Ã© cordialement Ã© signifie littÃ©ralement Ã© avec tout mon cÅ©ur Ã© et est gÃ©nÃ©ralement adressÃ© aux personnes que l'on a dÃ©jÃ© rencontrÃ©. Cependant, avec le temps, le mot s'est affaibli, et dÃ©sormais, il s'agit plus d'une formule de respect largement usitÃ©e et relativement neutre.