

# Table des matières

Introduction	3
Partie 1	
<b>La communication écrite professionnelle</b>	<b>5</b>
<b>1 Bien communiquer à l'écrit dans un contexte professionnel</b>	<b>7</b>
Spécificités de la communication écrite professionnelle	7
Comment prendre en compte le destinataire ?	10
Comment faciliter la lecture et la compréhension du message écrit ?	16
<b>2 Les principaux types d'écrits professionnels</b>	<b>23</b>
Les objectifs de la communication professionnelle	23
Lettre, fax et courrier électronique	27
Les autres écrits professionnels	30
<b>3 Relater, expliquer, argumenter</b>	<b>37</b>
Les formes du discours	37
Relater des faits	41
Donner des instructions, expliquer et informer	43
Argumenter dans un contexte professionnel	45
<b>4 Les stratégies argumentatives</b>	<b>49</b>
Persuader et convaincre	49
Les principaux types d'arguments	52
Les principaux types de raisonnements	53
Moduler la relation avec le destinataire	56
<b>5 Traiter l'information et organiser le message</b>	<b>61</b>
Traiter l'information	61
Organiser le message	65

<b>6</b>	<b>Le style professionnel</b>	<b>73</b>
	Introduire et conclure	73
	Développer son discours	77
	Le style professionnel	79

Partie 2

## **Les principaux écrits professionnels** **87**

<b>1</b>	<b>La lettre professionnelle</b>	<b>89</b>
	Les mentions indispensables	89
	Structurer une lettre professionnelle	93
	Quelques repères pour la rédaction de la lettre	96
<b>2</b>	<b>Le courrier électronique</b>	<b>101</b>
	Les différents types de courriel	101
	Structure d'un courriel	103
	Bien utiliser le courrier électronique	106
	Les erreurs les plus fréquentes	108
<b>3</b>	<b>Le compte rendu</b>	<b>113</b>
	Méthode du compte rendu : les étapes du travail	113
	Techniques et compétences utiles	116
	Compte rendu et procès verbal	120
<b>4</b>	<b>Les différents types de notes</b>	<b>127</b>
	Les différents types de notes	127
	Note de synthèse : étudier le dossier documentaire	131
	Rédiger la note de synthèse	134
<b>5</b>	<b>Les rapports</b>	<b>143</b>
	Un écrit personnel, qui engage son auteur	143
	Concevoir et construire un rapport professionnel	145
	Quelques conseils pour un rapport efficace	149

<b>6</b>	<b>Créer un support de présentation</b>	<b>159</b>
	Cernez vos objectifs et tenez compte de votre auditoire	159
	Évitez les écueils les plus courants	161
	Organisez le plan de votre présentation et le contenu de vos diapositives	163
	Utiliser des graphiques ou des photographies	167
<b>7</b>	<b>Autres supports de communication : internet et les plaquettes de présentation</b>	<b>177</b>
	Les plaquettes commerciales	177
	Écrire pour internet	179

Partie 3

## **La rédaction efficace** **189**

<b>Fiche 1</b>	<b>Accents et majuscules</b>	<b>191</b>
<b>Fiche 2</b>	<b>La ponctuation</b>	<b>195</b>
<b>Fiche 3</b>	<b>Maîtriser les conjugaisons</b>	<b>201</b>
<b>Fiche 4</b>	<b>Déjouer les difficultés orthographiques</b>	<b>207</b>
<b>Fiche 5</b>	<b>Maîtriser les accords</b>	<b>213</b>
<b>Fiche 6</b>	<b>Bien construire ses phrases</b>	<b>219</b>
<b>Fiche 7</b>	<b>Maîtriser les discours rapportés</b>	<b>227</b>
<b>Fiche 8</b>	<b>Relier les idées entre elles</b>	<b>233</b>
<b>Fiche 9</b>	<b>Structurer un paragraphe</b>	<b>239</b>
<b>Fiche 10</b>	<b>Employer un lexique compréhensible et adapté</b>	<b>245</b>
<b>Bilan</b>	Rédaction professionnelle : l'essentiel	253
<b>Annexes</b>	Formules types	255
	Lexique	257
	Bibliographie	259