

Table des matières

Présentation	3
Rédiger avec la méthode RROAR®	5
Écrire dans le cadre professionnel	7
Les écrits professionnels doivent être efficaces	11
La méthode RROAR®	13
Rédiger dans 18 situations professionnelles	15
Situation 1	
— Merci beaucoup ; Je suis en retard ; J'ai lu votre article avec attention...	
Comment rédiger des messages courts (textos et autres) ?	17
Situation 2	
— Je tweete soir et matin...	
Comment être intéressant en 140 caractères ?	29
Situation 3	
— Je crée mon profil LinkedIn ou Viadeo...	
Comment parler de soi, de ses compétences, de son expérience ?	43
Situation 4	
— Je dois informer les salariés des dangers liés à l'éclipse solaire...	
Comment informer pour faire agir ?	55

Situation 5

— Je voudrais changer mes dates de congés...

Comment demander une faveur à son patron, son supérieur hiérarchique ? 65

Situation 6

— Je mérite une augmentation...

Comment demander un entretien à son supérieur hiérarchique en vue d'obtenir une augmentation ? 73

Situation 7

— J'organise une réunion de travail...

Comment rédiger un ordre du jour très efficace ? 83

Situation 8

— C'est moi qui rédige le compte rendu de la prochaine réunion...

Comment rendre vos comptes rendus opérationnels ? 89

Situation 9

— Ce n'est pas possible...

Comment dire non à la demande d'un client ? 109

Situation 10

— Vos travaux ne commenceront pas à la date prévue...

Comment annoncer une mauvaise nouvelle à un client ? 119

Situation 11

— Nous comprenons votre point de vue et voici ce que nous vous proposons...

Comment répondre à une réclamation ? 127

Situation 12

— Merci de nous régler... immédiatement.

Comment relancer pour obtenir une réponse qui tarde à venir ?

139

Situation 13

— Nous recherchons un transporteur.

Comment rédiger une demande de devis claire et précise ?

157

Situation 14

— Je suis extrêmement mécontent.

Comment rédiger une réclamation ?

169

Situation 15

— J'ai plein de choses à vous dire...

Comment rédiger un message aux objectifs multiples pour un même interlocuteur ?

179

Situation 16

— Oyez ! Oyez ! Bonnes gens...

Comment rédiger un communiqué de presse événementiel ?

187

Situation 17

— Voici comment il faut réserver des billets de train dans l'entreprise...

Comment rédiger une procédure et un formulaire ?

203

Situation 18

— Je dois rédiger un rapport, une note de synthèse...

Comment rédiger des écrits afin de favoriser la prise de décision en interne ?

215

Rédiger à l'aide de 20 fiches pratiques

239

Fiche pratique 1

Réfléchir – Quelles questions se poser obligatoirement quand on écrit ?

241

Fiche pratique 2

Réfléchir – Comment définir les objectifs d'un écrit ?

245

Fiche pratique 3

Réfléchir – Quel moyen de communication choisir : écrit, oral, visuel ?

249

Fiche pratique 4

Réfléchir – Quel support écrit choisir ?

253

Fiche pratique 5

Rassembler – Comment rassembler puis sélectionner les informations, les idées nécessaires ?

257

Fiche pratique 6

Rassembler – Comment prendre des notes efficacement en réunion ?

261

Fiche pratique 7

Organiser – Comment choisir le plan pertinent ?

269

Fiche pratique 8

Organiser – Comment passer du plan au paragraphe ?

279

Fiche pratique 9

Améliorer – Comment améliorer votre message pour le rendre efficace ?

283

Fiche pratique 10

Améliorer – Qu'est-ce que le style professionnel ?

285

Fiche pratique 11

Améliorer – Comment augmenter la lisibilité et la compréhension en utilisant les mots de liaison ?

287

Fiche pratique 12

Améliorer – Comment améliorer la compréhension en choisissant le sujet approprié pour vos phrases ?

289

Fiche pratique 13

Améliorer – Comment favoriser la lisibilité en utilisant les intertitres ?

291

Fiche pratique 14

Améliorer – Comment choisir le bon niveau de langage selon son destinataire ?

297

Fiche pratique 15

Améliorer – Comment moduler le ton pour l'adapter à son destinataire ?

299

Fiche pratique 16

Améliorer – Quelle formule de politesse choisir selon la situation ?

305

Fiche pratique 17

Améliorer – Comment augmenter la lisibilité en adaptant la présentation des paragraphes ?

311

Fiche pratique 18

Améliorer – Comment rédiger un courriel efficace ?

315

Fiche pratique 19

Relire – Comment se relire avec efficacité ?

321

Fiche pratique 20

Relire – Comment évaluer la qualité d'un écrit ?

323

Bibliographie et liens utiles

325