

Table des matières

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

6	Le style professionnel	73
	Introduire et conclure	73
	Développer son discours	77
	Le style professionnel	79

Partie 2

Les principaux écrits professionnels **87**

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

6	Créer un support de présentation	159
	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
7	Autres supports de communication : internet et les plaquettes de présentation	177
	Les plaquettes commerciales	177
	Écrire pour internet	179

Partie 3

La rédaction efficace **189**

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