

## 10 conseils pour améliorer vos e-mails

Le courrier électronique est un moyen de communication très pratique pour les responsables d'aujourd'hui, mais il ne faut pas le détourner de son objectif en l'utilisant sans précaution ou trop souvent, affirme David A. Owens, professeur de management à la Owen School of Management, de l'université Vanderbilt. Voici 10 conseils élémentaires pour une meilleure utilisation de la messagerie électronique.

### 1. Utilisez la messagerie électronique comme un moyen pour communiquer, mais pas le seul.

Il est facile et rapide d'envoyer un e-mail. L'e-mail peut remplacer des discussions. En un clic de souris, il permet l'envoi dans le monde entier de messages ayant un fort impact. Mais ce serait une erreur de croire que l'on peut gérer une équipe ou collaborer efficacement avec les membres du réseau uniquement en leur envoyant des e-mails, ajoute M. Owens. Utilisez largement le courrier électronique, mais ne gérez pas votre entreprise ou votre réseau avec lui. Vous n'atteindrez pas toutes les personnes que vous souhaitez atteindre et votre présence est irremplaçable.

### 2. Soyez concis et courtois et ne laissez pas le fil de vos messages devenir trop long.

Sachez que les e-mails plus longs qu'une page écran sont rarement lus jusqu'au bout. Leur lecture est repoussée en fin de journée ou au lendemain matin. Sentez aussi lorsqu'il est nécessaire d'abandonner la souris pour aller voir directement l'interlocuteur ou pour lui parler au téléphone. À partir d'un certain nombre d'e-mails échangés, les e-mails consomment trop de temps.

### 3. Rédigez des messages clairs.

Dites ce que vous voulez réellement dire. Commencez par la ligne du sujet : elle doit être claire et attirante (et changez-la si le sujet change dans le fil du mail). Choisissez bien quels destinataires doivent apparaître dans le champ " À :" et dans le champ "Cc :". Soyez clairs sur les actions à prendre, sur les priorités, sur qui doit faire quoi. Faites-les ressortir sous la forme de listes à puces ou de listes numérotées. Incluez un bouton réponse ou tout autre mécanisme si vous voulez être sûr que chacun a bien lu et compris le message.

### 4. Incitez vos destinataires à vous répondre et à vous poser des questions.

Cela revient à laisser la porte de votre bureau ouverte.

### 5. Gardez vos reproches pour des réunions en face à face.

Les messages incendiaires ou remplis de critiques ou de venin restent souvent sans effet. Les e-mails lapidaires, parce qu'ils ne sont pas accompagnés de l'expression vocale ou comportementale de l'auteur, sont pris au premier degré et peuvent être perçus comme étant plus sévères que ne le pensait l'expéditeur. Vous contrôlez mieux la portée du message - et les émotions qu'il suscite chez le destinataire - en parlant à la personne au téléphone ou en la rencontrant.

### 6. Utilisez l'humour mais n'abusez pas des émoticônes, des smileys et des e-mails humoristiques.

Les smileys reflètent vos sentiments lorsque vous écrivez quelques facéties. Mais trop de facéties vous empêcheront d'être pris au sérieux lorsque cela sera nécessaire. Que dire des e-mails humoristiques ? Envoyez-les ou transmettez-les à vos risques et périls. Cette pratique présente souvent plus de désavantages que d'avantages mais chacun a besoin de rire de temps à autre. Toutefois, là encore, n'oubliez pas que trop d'humour vous empêchera d'être pris au sérieux lorsque cela sera nécessaire.

### 7. Attendez cinq minutes avant d'envoyer votre courriel.

David Owens et Maureen Dolan Rosen, Conseil en Ressources Humaines, conseillent aux dirigeants de supprimer des e-mails mal écrits avant de les envoyer. Un délai de cinq minutes ne gênera personne, déclare David Owens. Dans Microsoft Outlook, vous pouvez retarder l'expédition des messages pendant un certain temps en utilisant une règle. Si vous ne savez pas comment formuler votre message, attendez un peu. Allez vous dégourdir les jambes ou faites autre chose avant d'écrire le message.

### 8. Prenez du temps chaque jour pour répondre aux messages que vous recevez ou faites-vous aider.

Ménagez-vous du temps pour répondre à vos messages ou déléguez. Quand est-il trop tard pour répondre à quelqu'un ? Jamais. Soyez simplement sûr d'avoir une bonne excuse.

### 9. Si vous ne parvenez pas à écrire d'e-mails efficaces, suivez une formation.

Vous pouvez également demander de l'aide à un membre de votre réseau. Les e-mails représentent un élément important dans votre communication, apportez-y tout le soin nécessaire. N'oubliez pas que beaucoup de personnes ne vous connaissent que via les e-mails et vous jugent largement sur ce type d'écrits. Pourquoi ne pas en faire le sujet d'un mini-atelier lors d'une réunion de réseau ?

### 10. Utilisez un dictionnaire et un correcteur orthographique.

Évitez les fautes d'orthographe et les phrases en style télégraphique. Un e-mail n'est pas un SMS. Cela vous desservirait.