



FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► COMMUNICATION

Mix - Communication : Faculté d'adapter sa communication au canal utilisé (oral, écrit, écrit par email, messagerie...)

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloquentessoftskills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloquentessoftskills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

Comportements recommandés :

1. Adapter le ton au canal utilisé

→ Un email formel à un client doit être poli et structuré, tandis qu'un message Slack entre collègues peut être plus direct et concis.

Exemple : « Bonjour Mme Dupont, j'espère que vous allez bien. Je me permets de vous relancer concernant... » (email formel) vs. « Salut Paul, t'as eu le retour sur le projet ? » (messagerie interne).

2. Être clair et concis

→ Évitez les longues phrases inutiles, surtout dans un email ou un message professionnel.

Exemple : Au lieu de « Je voulais juste prendre quelques minutes pour vous rappeler que la réunion aura lieu demain matin à 9h », écrivez « Rappel : réunion demain à 9h. »

3. Utiliser des formules de politesse adaptées

→ Un email à un supérieur doit inclure un salut et une signature respectueux.

Exemple : « Cordialement » pour un email professionnel vs. « À plus » pour un collègue en messagerie instantanée.

4. Structurer les messages longs

→ Dans un email, utilisez des paragraphes et des puces pour faciliter la lecture.

*Exemple : « Voici les points clés de notre réunion :

- Objectif 1 : ...
- Objectif 2 : ... »*

5. Vérifier l'orthographe et la grammaire

→ Une faute d'orthographe peut nuire à votre crédibilité. Relisez avant d'envoyer.

Exemple : « Nous avons bien reçu votre demande » vs. « On a bien reçue votre

demande » (incorrect).

6. Prendre en compte le destinataire

→ Un client ne doit pas recevoir un message aussi informel qu'un collègue.

Exemple : Email à un client : « Nous restons disponibles pour toute question. » vs.

Email interne : « Si t'as des questions, dis-moi ! »

7. Être réactif en fonction du canal

→ Un message instantané attend une réponse rapide, un email peut attendre quelques heures.

Exemple : Un collègue vous écrit sur Teams : « Urgent : Peux-tu me donner le fichier ? » → Répondez immédiatement.

8. Utiliser des émoticônes avec modération

→ Toléré en messagerie instantanée, à éviter dans les emails formels.

Exemple : Slack : « Bravo pour le projet ! 🎉 » vs. Email professionnel : « Félicitations pour votre réussite ! »

9. Confirmer la bonne réception d'une information importante

→ S'assurer que l'interlocuteur a bien compris ou reçu le message.

Exemple : « Pourriez-vous me confirmer la réception de ce document ? »

10. S'adapter au contexte culturel et linguistique

→ Dans un environnement international, éviter les expressions trop locales.

Exemple : « Je suis en congé ce jour » (compréhensible partout) vs. « Je pose un RTT » (terme français non compris ailleurs).

Comportements à éviter :

1. Ne pas vérifier les destinataires avant d'envoyer

→ Envoyer un email à la mauvaise personne peut être embarrassant.

Exemple : Envoyer une plainte interne au client par erreur.

2. Utiliser un ton trop familier dans un contexte formel

→ « Salut Jean, tu peux voir ça ? » à un directeur n'est pas approprié.

Exemple : Préférez « Bonjour M. Dupont, pouvez-vous examiner ce point ? »

3. Écrire des pavés illisibles

→ Un email sans paragraphe décourage la lecture.

Exemple : Un email de 30 lignes d'affilée sans aération.

4. Oublier l'objet dans un email

→ Un objet clair permet au destinataire de comprendre immédiatement le sujet.

Exemple : Mauvais objet : « Info » vs. Bon objet : « Compte-rendu réunion du 25 février »

5. Ne pas relire avant d'envoyer

→ Un message truffé de fautes donne une mauvaise image.

Exemple : « Jé vus enverré le documant demain. »

6. Utiliser le même ton pour tout le monde

→ Parler à un client comme à un ami peut poser problème.

Exemple : Dire « Ça roule ? » à un client au lieu de « Tout se passe bien pour vous ? »

7. Abuser des majuscules et des points d'exclamation

→ Cela peut donner une impression d'agressivité.

Exemple : « URGENT !!! RÉPONDEZ IMMÉDIATEMENT ! »

8. Répondre impulsivement sans réfléchir

→ Mieux vaut prendre quelques minutes pour formuler une réponse posée.

Exemple : Ne pas répondre immédiatement à un email qui vous énerve.

9. Oublier de répondre à tous les points d'un email

→ Un message incomplet peut générer des allers-retours inutiles.



Exemple : Un collègue vous pose trois questions, vous ne répondez qu'à une seule.

10. Envoyer des messages trop tard ou trop tôt

→ Respectez les horaires professionnels.

Exemple : Envoyer un email à 23h et attendre une réponse immédiate.

Adopter ces bonnes pratiques améliore considérablement la communication professionnelle ! 🚀