

## Programme de formation

### **THEMATIQUE : LES ECRITS PROFESSIONNELS : ADMINISTRATIFS, COMMERCIAUX ET MARKETING, EXPERIENTIELS, PLAINTES ET RECLAMATIONS SPECIFIQUES A L'HOTELLERIE-RESTAURATION**

« De l'optimisation de l'écrit professionnel à l'art de rédiger... »

Afin d'aborder le thème des « écrits professionnels » il s'agit de bien comprendre l'intérêt et le bénéfice que l'on retire d'un écrit qui tient compte du « lecteur ». En effet, il s'agit d'écrire pour être lu, compris et permettant une action ou une réaction. C'est à partir de ce postulat que se construit le séminaire : garantir la bonne compréhension d'un texte et éviter les confusions et les inférences rédactionnelles.

#### **NIVEAU :**

Perfectionnement

#### **DUREE :** 2 journées en continu = 14 heures

Les 6 modules de formation constituent un ensemble et ne doivent pas se penser avec une progression linéaire (module 1, module 2, module 3, etc.). L'intérêt de la formation est d'obtenir une vue d'ensemble et de garantir des compétences rédactionnelles, en ce sens, la formation ne consiste pas à choisir un module en particulier, tous les modules sont traités.

#### **LIEU :**

Sur site  Dans nos locaux

#### **PUBLIC :**

Toute personne concernée par les écrits professionnels (personnel administratif, techniciens, commerciaux et marketing, relation clients, plaintes et réclamations, etc.).

#### **PRE-REQUIS :**

Posséder une connaissance de l'écrit professionnel

#### **TYPE D'ACTION :**

Acquisition des connaissances  
 Adaptation au poste de travail  
 Perfectionnement

#### **INTERVENANT :** Bernard MICHAUD

#### **Objectifs pédagogiques**

#### **Module 1 : la structuration d'un texte**

- Etre en mesure de développer une idée ou une argumentation en utilisant trois types de plan
- Retrouver et analyser le plan à partir de lettres ou de textes
- Ecrire en utilisant les plans d'entreprise ou d'argumentation : le plan « **F.O.R** » (les **F**aits, l'**O**pinion et les **R**ésolutions), le plan « **S.P.R.I** » (**S**ituation globale, **P**roblème particulier, **R**ésolution et **I**nformation sur la résolution), le plan d'argumentation « **Exorde, Exposé, Argumentation, Péroration** »
- Mesurer l'avantage et l'intérêt de la structuration d'un texte
- Maîtriser l'enchaînement entre deux phrases et l'enchaînement entre deux paragraphes : utilisation des connecteurs logiques
- Savoir créer des titres, des sous-titres ou des intertitres

#### **Contenus :**

- Les trois types de plan
- Exercice : développement d'une idée avec les trois plans
- La force et le pouvoir de la structuration d'un texte

- Les connecteurs logiques et leur fonction : comment assurer la cohérence d'un texte ?
- Exercice : remplacer les espaces vides par un connecteur logique dans un texte
- Exercice : créer une lettre avec un plan, des titres et intertitres

## **Module 2 : Le phénomène d'atténuation de la parole par l'écrit**

- Utiliser les outils rédactionnels dits « atténuateur » ou « adoucisseur »
- Intégrer la notion de « diplomatie rédactionnelle » à l'écrit – traiter les écrits relatifs aux plaintes et aux réclamations
- Savoir produire une idée en créant une métaphore éloignée du cliché

### **Contenus :**

- Les outils classiques dits « atténuateur » ou « adoucisseur » : la forme impersonnelle, l'utilisation du conditionnel, l'incidente, la voix passive, l'utilisation de l'adverbe, la forme interrogative
- La création des métaphores : figure de style au pouvoir supérieur
- La diplomatie rédactionnelle : l'écrit direct ou l'écrit indirect, l'écrit facile à comprendre ou l'écrit d'interprétation
- Exercice : écrire des lettres en utilisant l'ensemble des outils étudiés
- Exercice : créer des métaphores à l'écrit et les insérer dans un texte d'entreprise (ou d'institution)

## **Module 3 : la production d'arguments**

- Savoir argumenter en utilisant le principe de « levier » ou de « point d'appui »
- Créer une argumentation expérientielle spécifique à l'hôtellerie-restauration
- Créer des arguments commerciaux
- Le rôle des émotions à l'écrit et l'impact dans le secteur hôtelier et de restauration
- Distinguer les familles d'arguments et leur utilisation dans des écrits professionnels
- Rédiger en utilisant les techniques argumentaires spécifiques à l'écrit

### **Contenus :**

- La technique du point d'appui
- La recherche d'idée
- Le mind-mapping
- Les techniques argumentaires spécifiques (à partir d'une idée, à priori, à posteriori, l'argumentation analogique, etc.)
- La création de preuve, la démonstration de la preuve à l'écrit
- Exercice : création de lettres « réponse » pour démontrer et argumenter sur un projet ou une ambition

## **Module 4 : La fluidité et les principes rédactionnels**

- Savoir combiner la ponctuation et l'intégrer dans son style
- Elargir son vocabulaire : trouver le mot juste
- Savoir analyser un texte par l'approche linguistique
- Créer l'élan rythmique à l'écrit

### **Contenus :**

- La richesse linguistique : comment différencier la richesse et la pauvreté linguistique (mots, long, mots précis, fréquence) ?
- Le remplacement des mots, la recherche du mot juste
- Les mots porteurs et les mots nuisibles dans les lettres commerciales
- Analyse des lettres produites par l'entreprise et modification des écrits à titre d'exercice
- La puissance du verbe
- L'élan binaire et l'élan ternaire à l'écrit : impact pour le lecteur

- Exercice : la fluidité par les mots et les expressions
- Etude de la ponctuation et de son pouvoir
- Exercice : retrouver la ponctuation d'origine

### **Module 5 : les écrits professionnels**

- Etre en mesure de créer un diaporama en appliquant les principes de lisibilité
- Savoir créer une diapositive en utilisant le principe de la **TSP** (Traduction **S**chématique **P**édagogique)
- Analyser les courriels d'entreprise (ou d'institutions) et garantir une forme et une structure dans la manière d'écrire ou de répondre

#### **Contenus :**

- La TSP : pouvoir du schéma : de la simplification pour rendre explicite les complexités
- Le diaporama : comment éviter les dérives textuelles ? La simplification textuelle et l'indice de lisibilité
- Les débuts de lettre (les amorces), les formules de politesse (erreurs à éviter, les usages, les classiques, les courriels)
- Les écrits informatifs, les écrits administratifs, les formules conventionnelles à l'écrit, la présentation d'un texte (« *on est vu avant d'être lu !* »)
- Exercice : créer une schématisation à partir d'un texte
- Exercice : réalisation d'écrits divers : « *savoir rendre accessible son propre texte au lecteur* »
- Le courriel : convention générale et application quotidienne, les erreurs à éviter, le principe de lisibilité, la structuration, la simplicité

### **Module 6 : La restitution**

- Savoir prendre des notes selon les conventions classiques et les abréviations convenues
- Savoir restituer la parole des autres en utilisant les trois principes de rédaction de « la parole rapportée » : le discours direct, le discours indirect, le discours indirect libre
- Etre en mesure d'écrire un compte-rendu avec le principe de neutralité

#### **Contenus :**

- Comment restituer la parole de l'autre ? les techniques
- Le principe du compte-rendu : la neutralité
- Exercice : la prise de note
- Exercice : le compte-rendu
- Exercice : la parole rapportée

#### **Méthodes pédagogiques :**

- Le séminaire de formation se déroule avec une approche conceptuelle suivie d'exercices d'application. Le principe utilisé est un principe « cumulatif ». Pour chaque exercice, il convient de reprendre les outils utilisés depuis le début du séminaire. Par la récurrence et l'entraînement aux outils rédactionnels l'apprenant voit sa pratique se modifier puisqu'il doit « employer » et « s'approprier » les moyens d'optimisation de l'écrit professionnel.
- Chaque apprenant possèdera une clé USB avec l'ensemble des documents visualisés durant la formation
- Chaque apprenant peut se présenter en formation avec des exemples d'écrits professionnels afin d'être analysés et étudiés puis améliorés.

### SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une ATTESTATION DE STAGE et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

### MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

### MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

#### Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation D'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board