

Anglais Rédaction d'e-mails professionnels spécifique

Echanges fournisseurs



Reia IENFA

Contexte

La formation Rédaction d'e-mails professionnels en anglais vise à doter le participant (acheteur / assistant achat / logistique) des bases élémentaires et les réflexes lexicaux à utiliser dans ses e-mails professionnels à destination des fournisseurs de l'entreprise pour laquelle il travaille.

Objectifs

À l'issue de la formation, la participante sera capable de :

1. Comprendre rapidement un e-mail de fournisseur (suivi de commande, réclamation, négociation).
2. Structurer un e-mail clair et concis, adapté au contexte formel ou semi-formel.
3. Employer le vocabulaire clé du secteur achats/logistique.
4. Utiliser correctement la grammaire et les structures de phrases simples pour gagner en fluidité.
5. Gagner en rapidité dans la rédaction et la réponse.

Public

Toute personne ayant besoin de comprendre et répondre à des e-mails professionnels en anglais en améliorant leur style et en gagnant en rapidité.

Prérequis

Avoir des notions scolaires d'anglais.

Durée

20 heures de formation réparties en 10 séances de 2h.

Contenu

Séance 1	Introduction & diagnostic ciblé
Objectif	Identifier les besoins précis et les points à travailler en priorité.
Contenu	• Présentation des objectifs de la formation • Diagnostic sur un e-mail réel ou fictif • Différences clés entre anglais et français dans les e-mails
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Présentation mutuelle et du programme Échange sur les difficultés rencontrées au quotidien Analyse d'un ou deux e-mails réels (anonymisés) Mise en évidence des points de vigilance (structure, vocabulaire, ton) Exercices : • Lecture et analyse d'un e-mail fournisseur → repérer les parties et formules • Identifier 3 erreurs fréquentes et proposer une correction

Séance 2	Structure d'un e-mail professionnel
Objectif	Maîtriser l'organisation type d'un e-mail clair et professionnel.
Contenu	- Les parties clés : objet, salutation, introduction, corps, conclusion, signature - Les connecteurs logiques simples (Firstly, However, Therefore)
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Présentation d'un modèle d'e-mail formel et semi-formel Comparaison d'e-mails bien structurés vs désorganisés Exercices de réorganisation Exercices : - Réécrire un e-mail désordonné en respectant la structure - Compléter un e-mail avec les parties manquantes

Séance 3	Salutations, formules d'introduction et de conclusion
Objectif	Savoir saluer, introduire et conclure un e-mail selon le degré de formalité.
Contenu	- Salutations formelles (Dear Sir/Madam) et semi-formelles (Hello, Hi) - Introductions types pour prise de contact, suivi, relance - Conclusions : politesse, remerciements, attentes
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Tableau comparatif des formules formelles/semi-formelles Contextualisation selon le destinataire Exercices de choix et reformulation Exercices : - Choisir la bonne formule selon 5 situations données - Compléter des phrases d'introduction et de conclusion

Séance 4	Vocabulaire du suivi de commandes
Objectif	Employer le vocabulaire essentiel lié aux commandes et livraisons.
Contenu	- Termes clés : shipment, delivery date, invoice, delay, damaged goods... - Expressions types: "Could you please confirm...", "We noticed a delay..."
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Présentation d'un lexique visuel avec exemples Mise en contexte avec phrases modèles Mini quiz oral/écrit pour mémorisation Exercices : - Compléter un e-mail de suivi avec le vocabulaire manquant - Reformuler 3 phrases courantes avec des synonymes professionnels

Séance 5	Gestion des réclamations
Objectif	Savoir exprimer un problème et demander une solution de manière professionnelle.
Contenu	- Structure type : exposer le problème, expliquer l'impact, proposer/solliciter une solution - Ton diplomatique pour éviter les tensions
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Analyse d'un e-mail de réclamation réussi Identification des expressions-clés pour exprimer un problème Entraînement à partir de cas concrets Exercices : - Rédiger un e-mail suite à une livraison incomplète - Transformer un e-mail trop agressif en message diplomatique

Séance 6	Réponses rapides et efficaces
Objectif	Répondre de manière claire et concise, en économisant du temps.
Contenu	- Phrases courtes et directes - Utilisation de phrases modèles réutilisables

Séance 6	Réponses rapides et efficaces
	Techniques de simplification
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Présentation de phrases modèles prêtes à l'emploi Exercice de transformation de phrases longues en phrases simples Simulation de réponse rapide Exercices : - Répondre à 5 mini-situations en moins de 3 phrases - Utiliser un modèle pour créer une réponse semi-formelle
Séance 7	Grammaire ciblée pour e-mails
Objectif	Utiliser correctement les temps et structures simples.
Contenu	- Présent simple / présent continu / passé simple / futur proche - Questions directes et indirectes - Formulation des demandes (Could you... / Would you mind...)
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Rappel de grammaire utile pour la correspondance Exercices d'application immédiate dans des phrases types Correction avec la formatrice Exercices : - Transformer des phrases au mauvais temps en version correcte - Formuler 5 demandes polies à partir de verbes donnés
Séance 8	Structurer et clarifier le message
Objectif	Éviter les ambiguïtés et améliorer la lisibilité.
Contenu	- Découper les idées en phrases courtes - Utilisation de connecteurs simples (also, but, so, because) - Mise en forme visuelle (paragraphe, listes)
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Analyse d'e-mails confus et amélioration Exercices de découpage et simplification Reformulation Exercices : - Simplifier un e-mail trop long - Réécrire un paragraphe confus avec phrases simples et connecteurs
Séance 9	Atelier pratique : suivi de commandes & réclamations
Objectif	Mettre en application tout le vocabulaire, la grammaire et la structure vus en cours.
Contenu	- Rédaction complète d'e-mails à partir de cas réels - Passage d'un ton formel à semi-formel selon le fournisseur
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Distribution de 3 scénarios (retard, problème qualité, confirmation commande) Rédaction individuelle puis correction en binômes Feedback personnalisé Exercices : - Écrire 2 e-mails complets (formel et semi-formel) - Reformuler un message trop familier en style formel
Séance 10	Consolidation & kit pratique
Objectif	Valider les acquis et constituer un support personnel pour l'avenir.
Contenu	- Révision des points clés - Élaboration d'un "mini-guide personnel" avec phrases modèles et vocabulaire - Évaluation finale sur un cas concret

Séance 10	Consolidation & kit pratique
Déroulé pédagogique et exercices de mise en pratique pour validation des acquis	Quiz récapitulatif (vocabulaire, formules, grammaire) Simulation d'une situation réelle : réception d'un e-mail fournisseur et réponse à rédiger Feedback personnalisé Exercices : - Rédiger un e-mail de suivi complet en 10 minutes - Compléter un tableau de phrases modèles selon la situation

Remarques

- Le programme est évolutif et adapté selon la progression du participant.
- Le vocabulaire professionnel est introduit progressivement.
- Chaque séance vise à renforcer confiance, autonomie et capacité à formuler des phrases correctes à l'écrit

Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties seront plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage de la participante.

Moyens pédagogiques



DOCEO Formation dispose de licences complètes de Microsoft 365 : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc. Nos PC sont équipés de Windows 10 et Windows 11.



DOCEO Formation utilise des **écrans interactifs de 55" et 65"** dans ses salles de formation. Ces écrans remplacent les vidéoprojecteurs et permettent différents types d'interactivités avec les stagiaires.



DOCEO Formation dispose d'un parc d'ordinateurs portables, mis à la disposition des participants durant la formation. Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.



Le réseau interne de DOCEO Formation est relié à Internet par la fibre Haut débit.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les plus DOCEO

- Doceo met à la disposition des participants tous les exercices réalisés ainsi que les contenus de cours. Ces documents sont téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- Nos formations sont encadrées par une formatrice qualifiée et possédant une solide expérience de l'ensemble des métiers du tourisme pour avoir dispensé des formations aux personnels des différents hôtels de la place tels que : l'Intercontinental de Tahiti, l'Intercontinental de Moorea, Le Brando de Tetiaroa, le Four Seasons de Bora Bora.
- Nos méthodes d'apprentissage sont dynamiques et mettent l'accent sur la prise de parole des apprenants.
- Nos formations intègrent assez largement, outre de nombreux supports didactiques photocopiés, des moyens audio, vidéo et multimédia.
- L'équipe DOCEO a également formé 120 demandeurs d'emploi dans le cadre de la formation « Agent d'Accueil International » depuis l'année 2001 avec un excellent taux d'insertion en entreprise.