

communicateurs EFFICACES

Comment rédiger vos lettres sans aucun effort

Comment votre lettre sera-t-elle lue ?

L'observation du mouvement des yeux du lecteur d'une lettre montre comment nous lisons une lettre.

Nos yeux captent en premier :

1. La salutation

En effet, dans une lettre de vente non personnalisée, le regard va en premier sur la phrase d'accroche.

2. La signature

Un rapide coup d'œil pour savoir qui a envoyé la lettre, en comparant le nom à la position de la signature manuscrite.

3. Le P.S.

S'il y en a un. D'où son importance ! Puis le regard se porte vers :

4. Le début de la lettre

Si le premier paragraphe est intéressant, la lecture continuera.

5. Les phrases mises en valeur

Les phrases mises en valeur seront "balayées" : intertitres, mots soulignés, phrases centrées. Si ces phrases sont intéressantes, le regard reviendra en arrière pour tout lire.

Mais, les paragraphes trop longs seront parcourus plus distraitemment.

Soyez donc attentif à :

- Bien choisir vos salutations.
- Éviter les formules toutes faites.
- Signer vous-même.
- Mettre en P.S. un point important.
- Mettre les points les plus attractifs en introduction.
- Mettre les points forts en exergue.
- Couper vos paragraphes trop longs.

Les 7 règles d'or d'une lettre de réclamation efficace

Vous arrive-t-il d'être exaspéré par un incident et d'avoir envie d'écrire une lettre d'injures ? Quelque chose de ce genre :

"Espèce de gros vaniteux stupide, au lieu de travailler chez un fabricant de cuisines, vous feriez mieux de rester chez vous, sombre imbécile. J'ai peine à croire qu'alors qu'il y a tant de chômage, on ait pu engager quelqu'un comme vous, incompetent notoire.

Vous m'aviez promis ma cuisine pour le début décembre. Elle n'était pas posée quand je suis parti en vacances, lorsque je suis revenu, pour fêter le réveillon en famille, vous l'aviez enfin posée, en dépit du bon sens, bien sûr.

Une réunion de famille, vous savez ce que c'est ? Idiot comme vous l'êtes, ça m'étonnerait que vous en ayez une, de famille ! Par votre faute, j'ai eu le pire début d'année de ma vie.

La glace a fondu dans le congélateur. Le robinet d'eau m'a sauté à la figure et depuis, refuse obstinément de fonctionner. La porte du frigo s'ouvre toute seule, sans qu'on le lui demande, et VOUS VOUS ÊTES TROMPÉ DE COULEUR. Je ne voulais pas une cuisine jaune, mais blanche (c'est vous qui aimez le jaune...).

Si vous ne rappliquez pas ici sur l'heure pour réparer vos bêtises, je me plains à "50 millions de consommateurs", j'écis à la répression des fraudes, je vous colle un procès sur le dos et j'explique dans la presse locale l'escroc que vous êtes.

Je ne vous salue pas, espèce de con."

Faut-il écrire ce genre de lettre ?

– OUI – mais, il ne faut pas l'envoyer !

Les avantages :

En écrivant ce genre de lettre, vous donnerez libre cours à votre colère, qui retombera ensuite d'elle-même. Cela vous aidera à n'oublier aucun détail.

Comme le dit Jonathan Swift :

"Quiconque a perdu son calme est dépossédé de son âme. Les hommes ne doivent pas devenir des abeilles qui se tuent elles-mêmes en blessant autrui."

Voici comment écrire une lettre de réclamation efficace après avoir écrit une lettre vengeresse pour vous défouler. Ces 7 règles ont été écrites par C. Reinold, d'après "Le Mémo", Éditions de l'Homme, 1986.

Les 7 règles

1. **Rédigez une lettre polie.** C'est, malgré tout, un être humain...
2. Écrivez à votre destinataire de la **même façon que vous aimeriez qu'on s'adresse à vous** si vous aviez commis une erreur.
3. Faites-lui voir **les avantages qu'il retirera** à vous donner satisfaction.
4. **Ne soyez pas sarcastique.** Le sarcasme, c'est l'ironie motivée par le mépris, il ne donne pas envie de vous aider, ni de vous donner réparation.
5. **Décrivez en détails le problème.** Comment voulez-vous qu'il réponde s'il n'a pas tous les éléments ?
6. Dans la mesure du possible, **donnez un choix au destinataire.** Offrez-lui plusieurs solutions pour avoir réparation.
7. Soyez poli, calme, mais ferme. Donnez une date, dites-lui ce que vous entendez qu'il fasse.

Lettres de remerciement : La méthode des 4 P

Une lettre de remerciement doit faire plaisir à son destinataire.

Mettez toutes les chances de votre côté en respectant les 4 P :

Promptement :

Ne tardez pas ! Une lettre de remerciement doit être écrite dans la semaine.

Personnalisez :

Votre lettre de remerciement doit être faite sur mesure pour votre destinataire. Trouvez des détails spécifiques et utilisez le mot d'or : "vous".

Perfectionnez :

Une lettre mal écrite, pleine de fautes d'orthographe (ou encore pire : des fautes dans les noms propres) ne fait pas vraiment plaisir.

Soignez vos lettres de remerciement et surtout, relisez-les attentivement, en vérifiant tout particulièrement les noms.

P.S. :

Si vous envoyez une lettre tapée à la machine, il est indispensable de lui ajouter un P.S. écrit à la main. Cela personnalise et renforce vos remerciements.

Chaque jour, efforcez-vous d'écrire au moins un mot de remerciement. Cela stimule, motive et renforce vos relations avec les autres.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Comment pallier au "trou de mémoire"

– Les 3 trucs pour communiquer avec un client qui ne paye pas