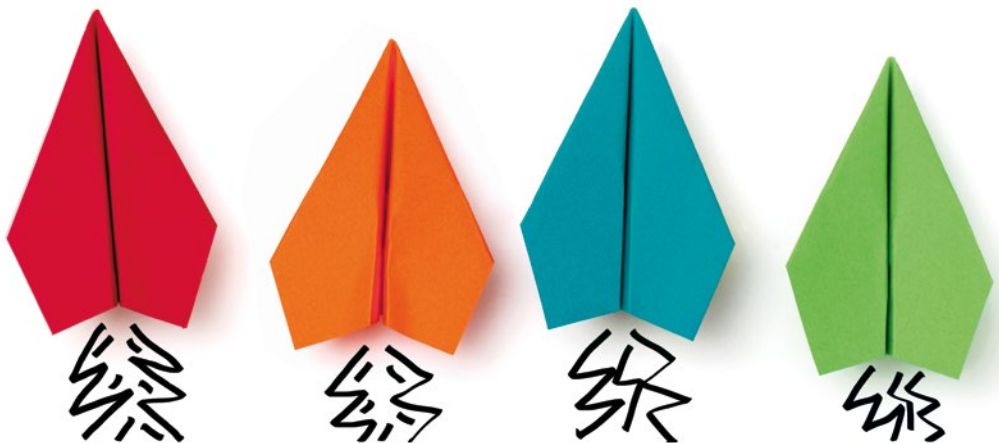


Maximiser l'impact de vos **e-mails**



Qu'y a-t-il en commun entre la personnalité et le style de messages qu'on envoie et comment aider les organisations à optimiser l'utilisation de l'e-mail.



La **vérité** sur l'e-mail

Malgré la menace de la révolution digitale et des réseaux sociaux qui pèse sur l'e-mail, il reste un outil de communication indispensable au travail.

Ces quelques chiffres en témoignent.



84%
des personnes

pensent qu'elles ne pourraient pas se passer de l'e-mail dans leur travail



L'utilisation de l'e-mail occupe en moyenne

23% de la journée de travail

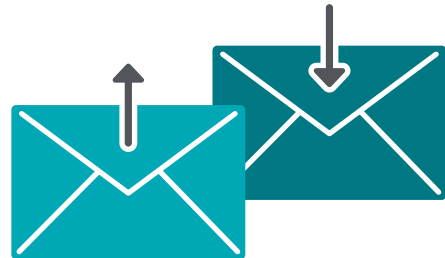


Seule **1** personne sur **5** pense que l'usage de l'e-mail va diminuer dans les 5 prochaines années



Nous consultons nos e-mails environ
36 fois
par heure

En moyenne, une personne
envoie **34** e-mails
et en reçoit **88** **



** Radicati Group. (2015). Email Statistics Report, 2015-2019. Palo Alto, Ca, USA: The Radicati Group, Inc.

Rapide et pratique, l'e-mail est, pour beaucoup, un outil indispensable.

Mais il constitue en même temps une source de stress. La plupart des gens sous-estiment le temps qu'ils passent à écrire ou à lire des e-mails. Et ce ne sont certainement pas les managers qui contrediront ce constat.

Peut-on optimiser l'utilisation de l'e-mail ?

La réponse est OUI, à condition de bien connaître les attentes de nos interlocuteurs.

E-mail : le meilleur et le pire

Selon les résultats de l'étude que nous avons menée, il existe des similitudes dans ce qu'on aime ou non dans l'utilisation de l'e-mail...

CE QU'ON AIME

- L'utiliser pour communiquer avec n'importe qui, n'importe quand, n'importe où
- Envoyer rapidement des messages
- Garder une trace pour le suivi
- Rendre le message plus clair
- Avoir le temps d'élaborer ses idées avant de répondre

CE QU'ON N'AIME PAS

- Recevoir des spams
- Risquer de mal interpréter
- Lorsque l'e-mail est utilisé pour éviter de communiquer en face-à-face
- Recevoir des e-mails inutiles
- Recevoir trop d'e-mails



Combien de temps perdez-vous avec **vos** e-mails ?

Astuce universelle :

commencer par envoyer moins d'e-mails

Les études démontrent que plus nous envoyons d'e-mails, plus nous en recevons.

La première étape est donc :
Envoyer moins d'e-mails.

Et plus précisément :

Envoyer moins d'e-mails qui pourraient STRESSER OU AGACER vos interlocuteurs.



Voici des exemples d'e-mails ou de comportements associés qui nous stressent le plus :

- Insister – parfois plusieurs fois – pour obtenir une réponse
- Poser des questions qui ont déjà été traitées (= ne pas lire correctement les e-mails)
- Les actions à entreprendre trop floues et les contenus peu clairs
- Les e-mails longs et ennuyeux
- Les e-mails comportant des erreurs
- Les e-mails impolis
- Les e-mails sans utilité ou impertinents

Prochaine étape ?

L'e-mail à la **lumière** de la **personnalité**

Une grande partie du stress attribué à l'e-mail est conditionnée par notre **style personnel**.

- Pourquoi certaines personnes considèreront-elles un e-mail court comme impoli tandis que d'autres le trouveront efficace ?
- Pourquoi un e-mail contenant beaucoup d'informations sera vécu comme aidant par certains et pénible à lire par d'autres ?
- Qui est le plus agacé par les fautes dans les e-mails – et quelles conséquences cela peut-il avoir ?
- Souvent, l'e-mail lui-même n'est pas en cause. Ce sont les différences dans notre façon de le percevoir et de l'utiliser.

L'e-mail comme reflet de notre personnalité.

Le modèle MBTI® nous offre une grille de lecture pour comprendre l'influence de notre type de personnalité sur le type d'e-mails que nous envoyons et nous nous attendons à recevoir.

Notre étude a **permis ainsi** d'identifier quelques pistes pour adapter le style des e-mails à nos différents interlocuteurs.

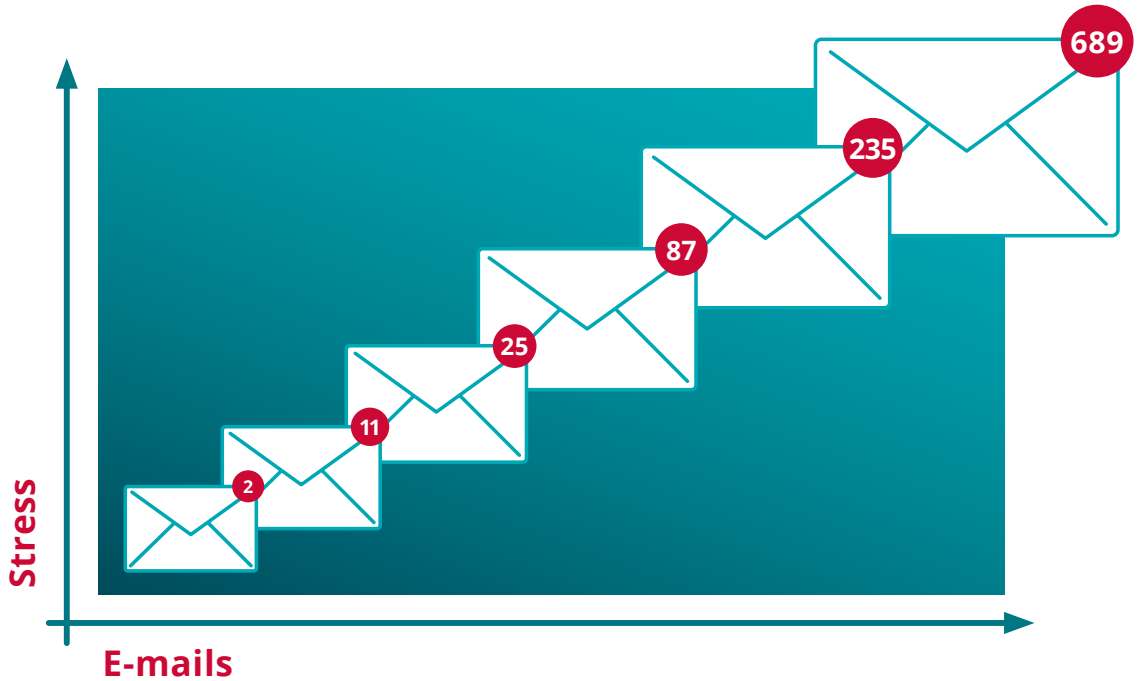
Les pages suivantes vous révéleront, entre autres, quel type de personnalité :

- Souhaite que l'on réponde rapidement à ses e-mails ;
- A tendance à ne pas répondre rapidement ;
- Ne supporte pas les fautes ;
- Préfère la communication en face-à-face ;
- Ne répond pas en dehors des heures de travail.



Rappelez-vous !

Plus nous recevons d'e-mails, plus nous nous sentons stressés.



Lorsque le nombre d'e-mails augmente, les personnes de préférence **Introversion** sont significativement plus stressées que les personnes de préférence **Extraversion**.



Mode prépondérant **SENSATION**

ESTP et **ESFP** | Sensation Extravertie

Si votre type est ESTP ou ESFP

- Vérifier que vous avez bien envoyé tous les e-mails que vous avez commencé à rédiger.
- Faites attention de ne pas survoler en lisant. Vous risqueriez de perdre des informations importantes ou de manquer des actions à entreprendre.
- Laissez aux gens le temps de réfléchir. Gardez à l'esprit que tout le monde n'a pas envie de discuter en face-à-face ou de donner une réponse immédiate.

Aiment

Communiquer en face-à-face

En écrivant aux personnes de types ESTP ou ESFP

- Soyez concis
- Répondez rapidement et idéalement en face-à-face
- N'attendez pas d'elles qu'elles vérifient leurs e-mails le week-end.

N'aiment pas

Les longs e-mails

ISTJ et **ISFJ** | Sensation Introvertie

Si votre type est ISTJ ou ISFJ

- Lorsque vous avez besoin de vous concentrer, pensez à désactiver vos alertes mail pour ne pas être distrait.
- Évitez d'utiliser l'e-mail systématiquement. Pensez à organiser des réunions en face-à-face ou à décrocher votre téléphone.
- Si vous ne recevez pas de réponse, n'hésitez pas à relancer – tout le monde ne regarde pas ses mails avec autant d'attention que vous.

Aiment

L'organisation et la structure

En écrivant aux personnes de types ISTJ et ISFJ

- Évitez d'envoyer trop d'e-mails d'un coup.
- Si vous n'obtenez pas de réponse, c'est peut-être signe qu'elles sont surchargées d'e-mails.
- N'attendez pas qu'elles vérifient leurs e-mails le week-end.

N'aiment pas

Trop d'e-mails

Mode prépondérant INTUITION

ENTP et ENFP | Intuition Extravertie

Si votre type est ENTP ou ENFP

- Gardez en tête que tout le monde n'a pas toujours envie d'échanger en face-à-face.
- Ne vous obligez pas à créer des sous-dossiers si vous ne les utilisez pas réellement.
- Rappelez-vous que les gens attendent souvent une réponse rapide ; si vous ne pouvez pas le faire, pensez à envoyer un accusé de réception pour les faire patienter.

Aiment

Communiquer en face-à-face

En écrivant aux personnes de type ENTP ou ENFP

- Elles aiment communiquer en face-à-face – avez-vous vraiment besoin d'envoyer cet e-mail ?
- Si vous avez besoin d'une réponse rapide, dites-le clairement.
- Évitez de leur donner le sentiment qu'elles ont à vérifier leurs e-mails en dehors des heures de travail.

N'aiment pas

Le recours excessif à l'e-mail

INFJ et INTJ | Intuition Introvertie

Si votre type est INFJ ou INTJ

- Vous aimez mettre en ordre vos pensées mais souvenez-vous que certaines personnes aiment avoir une réponse rapide. Si vous ne pouvez pas répondre rapidement, pensez à envoyer un message pour faire patienter.
- Rappelez-vous que certaines personnes préfèrent un appel ou une réunion en face-à-face.

Aiment Mettre leurs pensées en ordre avant de rédiger leurs e-mails

En écrivant aux personnes de types INFJ et INTJ

- Évitez de les bombarder d'e-mails.
- Elles prennent peut-être leur temps pour répondre, mais cela ne veut pas dire qu'elles n'attendent pas une réponse rapide de votre part !
- Ne survolez pas leurs e-mails. Elles portent en général une grande attention à leur contenu.

N'aiment pas

Les personnes qui survolent leurs e-mails

Mode prépondérant **PENSEE**

ESTJ et **ENTJ** | Pensée Extravertie

Si votre type est ESTJ ou ENTJ

- Gardez en tête que si quelqu'un met du temps à répondre, il réfléchit peut-être à sa réponse, ce n'est pas de la procrastination.
- Faites preuve de tact lorsque vous recevez des e-mails contenant des erreurs, ou des e-mails qui ne vont pas droit au but.
- Faites attention au ton direct que peuvent prendre vos e-mails lorsque vous êtes stressé.

Aiment

Les e-mails clairs et les réponses rapides

En écrivant aux personnes de types ESTJ et ENTJ

- Envoyez des e-mails clairs et précis avec un sujet et des explications claires.
- Répondez rapidement à leurs e-mails.
- Les e-mails qu'elles envoient en dehors de leurs heures de travail ne sont pas forcément urgents pour elles.

N'aiment pas

Les e-mails longs et les fautes.

ISTP et **INTP** | Pensée Introvertie

Si votre type est ISTP ou INTP

- Si une réponse rapide est nécessaire, pensez à envoyer un accusé de réception.
- Les e-mails ne sont peut-être pas le meilleur support pour un débat.

Aiment

Les e-mails clairs

En écrivant aux personnes de types ISTP et INTP

- Veillez à indiquer si vous avez besoin d'une réponse rapide et la raison pour laquelle vous en avez besoin.
- Soyez clair.
- Ne survolez pas leurs e-mails. Elles portent en général une grande attention au contenu de leurs communications écrites.

N'aiment pas

Devoir répondre rapidement sans avoir eu le temps d'y réfléchir.

Mode prépondérant **SENTIMENT**

ESFJ et ENFJ | Sentiment Extravertie

Si votre type est ESFJ ou ENFJ

- Ne le prenez pas mal si quelqu'un oublie de mettre les formes, cela peut vouloir dire qu'il est stressé ou refléter simplement son style naturel allant droit au but.
- Prenez le temps de relire votre message et de vérifier les destinataires, notamment en cas d'une réponse rapide.
- Gardez en tête que tout le monde n'a pas toujours envie d'échanges en face-à-face.

Aiment

Les formules de politesse

En écrivant aux personnes de types ESFJ et ENFJ

- Pensez à indiquer l'objet de votre e-mail et à ajouter des formules de politesse et pourquoi pas des émoticônes.
- Répondez rapidement ou accusez au moins réception de l'e-mail.
- Evitez de leur donner l'impression qu'elles sont obligées de vérifier leurs e-mails en dehors des heures de travail.

N'aiment pas

Le manque de reconnaissance

ISFP et INFP | Sentiment Introvertie

Si votre type est ISFP ou INFP

- Rappelez-vous que certaines personnes attendent une réponse rapide ; si vous ne pouvez pas répondre rapidement, pensez peut-être à envoyer un accusé de réception pour les faire patienter.
- Soyez clair et précis de manière que les autres « reçoivent » votre message.
- N'oubliez pas d'indiquer l'objet de votre mail.

Aiment

Les formules de politesse

En écrivant aux personnes de types ISFP et INFP

- N'oubliez pas les formules de politesse.
- Si vous attendez une réponse rapide, mentionnez poliment que cela vous ferait plaisir.
- Communiquez les messages difficiles avec délicatesse et de manière personnelle.

N'aiment pas

Les communications impersonnelles



Pour la plupart des personnes, l'e-mail est un outil professionnel indispensable. Il peut aussi devenir source de stress.

Vous pouvez éviter une grande partie de ce stress.

Notre étude montre que le type de personnalité a un impact sur la manière d'utiliser et de percevoir les e-mails.

Découvrez des conseils pratiques pour améliorer la communication. **Optimisez vos e-mails.**



Besoin d'astuces pour développer vos collaborateurs et vos équipes ? **Nos consultants sont à votre disposition.**

www.themyersbriggs.com

