

LEÇON 3

TuniSkill AI Starter for Work

Semaine 3 – Communication professionnelle avec l'IA

Adapter le ton selon la situation

Apprendre à ajuster le ton de ses messages professionnels selon le contexte, le destinataire et l'objectif.

Objectif de la leçon

Dans cette leçon, vous allez apprendre à utiliser l'intelligence artificielle pour adapter le ton de vos messages professionnels selon la situation.

Un même message peut être formulé de différentes manières : plus formelle, plus amicale, plus rassurante, plus directe ou plus diplomatique.

L'objectif est de comprendre comment choisir le bon ton pour communiquer efficacement, sans être trop froid, trop familier ou trop direct.

Pourquoi le ton est important ?

Dans la communication professionnelle, le ton influence la manière dont votre message est reçu.

Même si le contenu est correct, un mauvais ton peut créer une mauvaise impression.

Un message peut sembler :

- trop froid
- trop sec
- trop familier
- trop agressif
- pas assez professionnel
- pas assez clair
- pas adapté au destinataire

L'IA peut vous aider à reformuler le même message avec un ton plus adapté.

Important : Le bon ton dépend toujours de trois éléments : la situation, le destinataire et l'objectif du message.

Les principaux tons professionnels

1. Ton professionnel

Utilisation : Pour les clients, les partenaires, les responsables ou les situations formelles.

"Je vous remercie pour votre retour. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire."

2. Ton poli

Utilisation : Pour faire une demande, une relance ou une correction sans paraître trop direct.

"Pourriez-vous, s'il vous plaît, me transmettre les informations manquantes dès que possible ?"

3. Ton amical

Utilisation : Pour communiquer avec une personne connue, un collègue proche ou dans un contexte moins formel.

"Merci beaucoup pour ton retour. Je regarde cela et je reviens vers toi rapidement."

4. Ton rassurant

Utilisation : Pour répondre à une inquiétude, expliquer une situation ou accompagner un client.

"Nous comprenons votre préoccupation et nous allons vérifier la situation afin de vous apporter une réponse claire."

5. Ton direct mais respectueux

Utilisation : Pour donner une information importante, demander une action ou clarifier une situation rapidement.

"Afin de finaliser le dossier, nous avons besoin des documents manquants avant vendredi."

Exemple simple

Situation

Vous devez rappeler à un client qu'un paiement est en attente.

Message trop direct

Votre paiement n'est pas arrivé.
Merci de payer rapidement.

Explication : Le message est clair, mais il peut sembler trop sec ou agressif.

Message avec un ton professionnel et poli

Bonjour,

Je me permets de vous contacter concernant le paiement de votre facture, qui semble encore en attente à ce jour.

Pourriez-vous, s'il vous plaît, vérifier la situation et nous tenir informés ?

Je vous remercie par avance pour votre retour.

Cordialement,
[Votre nom]

Explication : Le message reste clair, mais il devient plus professionnel, plus poli et mieux adapté à une relation client.

Même message, plusieurs tons

Message de base :

Envoyez-moi les documents aujourd'hui.

Version professionnelle :

Afin de pouvoir avancer sur votre dossier, pourriez-vous nous transmettre les documents nécessaires aujourd'hui ?

Version polie :

Pourriez-vous, s'il vous plaît, me transmettre les documents aujourd'hui ?

Version amicale :

Si possible, peux-tu m'envoyer les documents aujourd'hui ? Cela m'aiderait à avancer.

Version directe mais respectueuse :

Merci de nous transmettre les documents aujourd'hui afin de respecter le délai prévu.

Version rassurante :

Pour que nous puissions avancer sereinement dans le traitement de votre dossier, vous pouvez nous envoyer les documents aujourd'hui.

Prompt prêt à copier

Tu es un assistant de communication professionnelle.

Aide-moi à adapter le ton du message suivant selon la situation.

Message à adapter :

[Colle ici ton message]

Contexte :

[Explique la situation]

Destinataire :

[Client / collègue / responsable / partenaire / autre]

Objectif du message :

[Explique ce que tu veux obtenir ou transmettre]

Ton souhaité :

[Professionnel / poli / amical / rassurant / direct mais respectueux / diplomatique]

Contraintes :

- Ne change pas le sens principal.
- Garde un message clair et facile à comprendre.
- Adapte le niveau de formalité.
- Évite un ton trop froid ou trop agressif.
- Propose une version prête à envoyer.

Rédige la réponse en français.

Exemple avec le prompt rempli

Tu es un assistant de communication professionnelle.

Aide-moi à adapter le ton du message suivant selon la situation.

Message à adapter :

Je ne peux pas vous aider si vous ne m'envoyez pas les bonnes informations.

Contexte :

Un client n'a pas envoyé les informations nécessaires pour traiter sa demande.

Destinataire :

Client

Objectif du message :

Lui expliquer qu'il faut envoyer les bonnes informations pour pouvoir avancer.

Ton souhaité :

Professionnel, poli et rassurant

Contraintes :

- Ne change pas le sens principal.
- Garde un message clair et facile à comprendre.
- Adapte le niveau de formalité.
- Évite un ton trop froid ou trop agressif.
- Propose une version prête à envoyer.

Rédige la réponse en français.

Résultat possible

Bonjour,

Merci pour votre retour.

Afin de pouvoir traiter votre demande dans les meilleures conditions, nous aurions besoin de recevoir les informations complètes et correctes.

Dès réception de ces éléments, nous pourrions avancer plus efficacement et vous apporter une réponse adaptée.

Je vous remercie par avance pour votre aide.

Cordialement,
[Votre nom]

Exercice pratique

Choisissez un message simple et demandez à l'IA de le reformuler avec trois tons différents.

Message initial :

Contexte :

Destinataire :

Objectif :

Version professionnelle :

Version polie :

Version directe mais respectueuse :

Mini-atelier : choisir le bon ton

Pour chaque situation, choisissez le ton le plus adapté.

Situation 1 : Vous écrivez à un client mécontent.

Ton recommandé :

Situation 2 : Vous demandez une information à un collègue.

Ton recommandé :

Situation 3 : Vous relancez un partenaire important.

Ton recommandé :

Situation 4 : Vous devez signaler une erreur dans un document.

Ton recommandé :

Situation 5 : Vous devez rappeler une échéance importante.

Ton recommandé :

Checklist de fin de leçon

Avant d'envoyer un message adapté avec l'IA, vérifiez toujours :

- Le ton correspond au destinataire.
- Le message est adapté à la situation.
- L'objectif du message est clair.
- Le message reste respectueux.
- Le texte n'est pas trop froid.
- Le texte n'est pas trop familier.
- Le message conserve le sens principal.
- Vous avez relu et ajusté le résultat.

Résumé rapide

Dans cette leçon, vous avez appris à utiliser l'IA pour adapter le ton de vos messages professionnels.

Vous avez vu qu'un même message peut être formulé avec plusieurs tons :

- professionnel
- poli
- amical
- rassurant
- direct mais respectueux
- diplomatique

Le bon ton permet de transmettre le bon message, à la bonne personne, de la bonne manière.

Leçon 3 terminée !

TuniSkill AI Starter for Work

Semaine 3 – Communication professionnelle avec l'IA

Dans la prochaine leçon, vous apprendrez à répondre aux clients, collègues et partenaires avec l'aide de l'intelligence artificielle.