

LEÇON 4

TuniSkill AI Starter for Work

Semaine 3 – Communication
professionnelle avec l'IA

Apprendre à préparer des réponses claires,
professionnelles et adaptées avec l'aide de
l'intelligence artificielle.

Objectif de la leçon

Dans cette leçon, vous allez apprendre à utiliser l'intelligence artificielle pour préparer des réponses professionnelles à différents types de messages.

Vous verrez comment répondre à un client, à un collègue ou à un partenaire de manière claire, polie et adaptée.

L'objectif est de gagner du temps tout en gardant une communication humaine, professionnelle et cohérente.

Pourquoi bien répondre est important ?

Dans un contexte professionnel, une réponse écrite représente votre sérieux, votre organisation et votre manière de communiquer.

Une bonne réponse doit être :

- claire
- polie
- complète
- adaptée au destinataire
- orientée vers une solution
- facile à comprendre
- envoyée au bon moment

L'IA peut vous aider à structurer votre réponse, mais vous devez toujours vérifier que le contenu correspond à la réalité.

Important : L'IA peut vous aider à préparer une réponse, mais elle ne connaît pas toujours tous les détails de votre situation. Vérifiez toujours les informations avant d'envoyer le message.

Les 3 types de réponses professionnelles

1. Répondre à un client

Objectif : Être clair, rassurant, professionnel et orienté solution.

Exemple de situation : Un client demande où en est son dossier.

Bonjour,

Merci pour votre message.

Votre demande est bien prise en compte. Nous sommes actuellement en train de vérifier les informations nécessaires et nous reviendrons vers vous dès que possible avec une réponse complète.

Je vous remercie pour votre patience.

*Cordialement,
[Votre nom]*

2. Répondre à un collègue

Objectif : Être simple, efficace, collaboratif et clair.

Exemple de situation : Un collègue vous demande si vous pouvez vérifier un document.

Bonjour,

Merci pour ton message.

Je vais regarder le document et je te ferai un retour dès que possible.

Si je remarque des points à corriger, je te les indiquerai clairement.

Bonne journée,
[Votre nom]

3. Répondre à un partenaire

Objectif : Être professionnel, respectueux, précis et orienté collaboration.

Exemple de situation : Un partenaire propose une réunion pour discuter d'un projet.

Bonjour,

Merci pour votre proposition.

Je suis disponible pour échanger au sujet du projet. Pourriez-vous me proposer deux ou trois créneaux possibles afin que nous puissions fixer un rendez-vous ?

Je reste à votre disposition.

Cordialement,
[Votre nom]

Exemple simple

Situation

Un client écrit un message parce qu'il est mécontent du délai de réponse.

Message reçu :

Bonjour,
Cela fait plusieurs jours que j'attends votre retour. Je ne comprends pas pourquoi cela prend autant de temps.

Réponse trop directe

Bonjour,
Nous avons beaucoup de demandes. Il faut attendre.
Cordialement.

Explication : Cette réponse peut sembler froide, peu professionnelle et ne rassure pas le client.

Réponse améliorée avec l'IA

Bonjour,
Merci pour votre message.
Je comprends votre attente et je suis désolé pour le délai de réponse.
Votre demande est bien prise en compte. Nous faisons le nécessaire pour vous apporter une réponse claire dans les meilleurs délais.
Je vous remercie pour votre compréhension et votre patience.
Cordialement,
[Votre nom]

Explication : La réponse est plus professionnelle, plus rassurante et montre que la demande du client est prise au sérieux.

Méthode simple pour répondre avec l'IA

Pour obtenir une bonne réponse avec l'IA, donnez toujours 5 informations :

- 1 Le message reçu
- 2 Le destinataire
- 3 Le contexte
- 4 L'objectif de votre réponse
- 5 Le ton souhaité

Exemple :

- **Message reçu** : un client demande une mise à jour
- **Destinataire** : client
- **Contexte** : dossier en cours de traitement
- **Objectif** : rassurer et informer
- **Ton souhaité** : professionnel et rassurant

Prompt prêt à copier

Tu es un assistant de communication professionnelle.

Aide-moi à rédiger une réponse claire, polie et professionnelle au message suivant.

Message reçu :

[Colle ici le message reçu]

Destinataire :

[Client / collègue / partenaire / responsable / autre]

Contexte :

[Explique brièvement la situation]

Objectif de ma réponse :

[Informer / rassurer / demander une information / refuser poliment / confirmer / relancer]

Ton souhaité :

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

Contraintes :

- La réponse doit être claire et facile à comprendre.
- Le message doit rester respectueux.
- Ne pas inventer d'informations.
- Ne pas promettre quelque chose qui n'est pas confirmé.
- Proposer une réponse prête à envoyer.

Rédige la réponse en français.

Exemple avec le prompt rempli

Tu es un assistant de communication professionnelle.

Aide-moi à rédiger une réponse claire, polie et professionnelle au message suivant.

Message reçu :

Bonjour, je n'ai toujours pas reçu de réponse concernant ma demande. Pouvez-vous me dire où cela en est ?

Destinataire :

Client

Contexte :

La demande est encore en cours de vérification.

Objectif de ma réponse :

Rassurer le client et l'informer que sa demande est bien prise en compte.

Ton souhaité :

Professionnel et rassurant

Contraintes :

- La réponse doit être claire et facile à comprendre.
- Le message doit rester respectueux.
- Ne pas inventer d'informations.
- Ne pas promettre quelque chose qui n'est pas confirmé.
- Proposer une réponse prête à envoyer.

Rédige la réponse en français.

Résultat possible

Bonjour,

Merci pour votre message.

Votre demande est bien prise en compte et elle est actuellement en cours de vérification.

Nous reviendrons vers vous dès que possible avec les informations disponibles.

Je vous remercie pour votre patience et votre compréhension.

Cordialement,

[Votre nom]

Les erreurs à éviter

Lorsque vous utilisez l'IA pour répondre à un message, évitez de :

- envoyer la réponse sans la relire
- laisser l'IA inventer des informations

- promettre un délai non confirmé
- utiliser un ton trop froid
- répondre de manière trop longue
- ignorer la question principale
- oublier d'adapter le message au destinataire
- copier un texte qui ne correspond pas à votre situation

Conseil : Si vous n'êtes pas sûr d'une information, écrivez une réponse prudente. Il vaut mieux dire que la vérification est en cours plutôt que donner une information incorrecte.

Exercice pratique

Choisissez un message professionnel que vous pourriez recevoir, puis utilisez l'IA pour préparer une réponse adaptée.

Message reçu :

Destinataire :

Contexte :

Objectif de la réponse :

.....

Ton souhaité :

.....

Réponse générée avec l'IA :

.....

.....

.....

Mini-atelier : améliorer une réponse

Améliorez cette réponse avec l'aide de l'IA.

Message reçu : Bonjour, pouvez-vous me confirmer si le rendez-vous est toujours prévu demain ?

Réponse trop courte : Oui, c'est confirmé.

Consigne : Demandez à l'IA de transformer cette réponse en message professionnel, clair et poli.

Nouvelle version :

.....

.....

.....

Checklist de fin de leçon

Avant d'envoyer une réponse préparée avec l'IA, vérifiez toujours :

- Le message répond bien à la question reçue.
- Le ton est adapté au destinataire.
- La réponse est claire.
- La réponse est polie.
- Aucune information inventée n'a été ajoutée.
- Aucun délai non confirmé n'est promis.
- Le message est assez court et compréhensible.
- Vous avez relu et personnalisé le résultat.

Résumé rapide

Dans cette leçon, vous avez appris à utiliser l'IA pour préparer des réponses professionnelles à différents destinataires.

Vous avez vu comment répondre à :

- un client
- un collègue
- un partenaire

Vous avez aussi appris à donner à l'IA les bonnes informations :

- le message reçu
- le destinataire
- le contexte
- l'objectif
- le ton souhaité

Une bonne réponse professionnelle doit être claire, respectueuse et adaptée à la personne qui la reçoit.

Leçon 4 terminée !

TuniSkill AI Starter for Work

Semaine 3 – Communication professionnelle avec l'IA

Dans la prochaine leçon, vous apprendrez à créer un assistant de communication IA simple pour vous aider dans vos messages professionnels.