

# Sommaire

Remerciements .....	5
Préface .....	9
Avant-propos .....	13
Préambule .....	17
<b>Chapitre 1 - Le facteur sonnera... 57 fois ! .....</b>	<b>19</b>
Des notifications .....	19
Il n'y a pas d'e-mail urgent.....	22
Soyez proactif.....	24
Choisissez vos horaires.....	25
Utilisez votre « mode e-mail » .....	27
<b>Chapitre 2 - Les bonnes pratiques.....</b>	<b>31</b>
Seul ou en équipe.....	31
À la réception.....	32
Le temps de réponse .....	32
La gestion des e-mails.....	35
Le triage.....	36
L'archivage.....	40
Inbox Zero.....	43
Les règles utiles.....	46

À l'envoi.....	51
Le bon outil pour le bon message.....	51
Pour l'envoi des e-mails.....	52
Les champs « À » et « CC » (et « BCC »).....	52
Des titres parlants.....	55
La déperdition du message.....	58
Un corps bien sculpté.....	59
Pour un conflit... ..	61
Les pièces jointes.....	63
Réponses à tous.....	65
Maîtrisez votre clavier.....	66
Une autre possibilité : la reconnaissance vocale.....	69
Les <i>plug-ins</i> , des alliés trop souvent négligés.....	70
Cas particulier 1 : le support.....	74
Cas particulier 2 : l'équipe responsable et l'assistance.....	76
<b>Chapitre 3 - Il n'y a pas que les mails dans la vie.....</b>	<b>79</b>
Pour hier ou après-demain ?.....	79
Téléphone, visioconférences et face-à-face.....	82
Le réseau social entreprise.....	83
La messagerie instantanée.....	85
Les listes « À voir avec ».....	86
Les réunions de synchronisation.....	87
Épilogue.....	89
Fiches pratiques.....	91
À l'envoi.....	93
À la réception.....	95
L'email en équipe.....	97
Bibliographie.....	99
À propos de l'auteur.....	101