

Sommaire

Remerciements	5
Sommaire	7
Préface	11
Avant-propos	15
Pourquoi ce livre ?	15
Préambule	19
Chapitre 1 - Le facteur sonnera... 57 fois !	21
Des notifications	21
Il n'y a pas d'e-mail urgent.....	24
Soyez proactif.....	26
Choisissez vos horaires.....	27
Utilisez votre « mode e-mail »	30
Chapitre 2 - Les bonnes pratiques.....	33
Seul ou en équipe.....	33
À la réception.....	34
Le temps de réponse	34
La gestion des e-mails.....	37
Le triage.....	38
L'archivage.....	43

Inbox Zero.....	45
Les règles utiles.....	49
Lutter contre le spam.....	53
Les adresses contextuelles	55
Les plug-ins/addons antispam	56
À l'envoi.....	58
Le bon outil pour le bon message.....	58
Pour l'envoi des e-mails.....	59
Les champs « À » et « CC » (et « BCC »).....	59
Des titres parlants.....	62
La déperdition du message	65
Un corps bien sculpté	66
Pour un conflit... ..	68
Les pièces jointes	70
Réponses à tous.....	72
Maîtrisez votre clavier.....	73
Une autre possibilité : la reconnaissance vocale.....	76
Les <i>plug-ins</i> , des alliés trop souvent négligés	77
Doit-on classer les emails envoyés ?	81
Cas particulier 1 : le support.....	82
Cas particulier 2 : l'équipe responsable et l'assistance	84
Chapitre 3 - Il n'y a pas que les mails dans la vie	87
Pour hier ou après-demain ?.....	87
Téléphone, visioconférences et face-à-face.....	90
Le réseau social entreprise	91
La messagerie instantanée	93
Les listes « À voir avec ».....	98
Les réunions de synchronisation.....	99

Épilogue.....	101
Fiches pratiques	103
À l'envoi	105
À la réception.....	107
L'email en équipe	109
Bibliographie.....	111
À propos de l'auteur	113