

# Sommaire

Remerciements .....	5
Préface .....	9
Avant-propos .....	13
Préambule .....	17
<b>Chapitre 1 - Le facteur sonnera... 57 fois!</b> .....	19
Des notifications .....	19
Il n'y a pas d'e-mail urgent.....	22
Soyez proactif.....	25
Choisissez vos horaires .....	26
Utilisez votre « mode e-mail » .....	29
<b>Chapitre 2 - Les bonnes pratiques</b> .....	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 .....	45
Inbox Zero.....	48
Les règles utiles.....	52
Lutter contre le spam .....	58
Les adresses contextuelles.....	59

Les plug-ins/addons antispam .....	61
À l'envoi.....	63
Le bon outil pour le bon message .....	63
Pour l'envoi des e-mails.....	63
Les champs « À » et « CC » (et « BCC ») .....	64
Des titres parlants .....	67
La déperdition du message .....	71
Un corps bien sculpté.....	72
Pour un conflit... ..	75
Les pièces jointes.....	78
Réponses à tous.....	80
Maîtrisez votre clavier .....	82
Une autre possibilité : la reconnaissance vocale.....	85
Les <i>plug-ins</i> , des alliés trop souvent négligés.....	86
Doit-on classer les e-mails envoyés? .....	92
Cas particulier 1 : le support.....	93
Cas particulier 2 : l'équipe responsable et l'assistance.....	94
<b>Chapitre 3 - Il n'y a pas que les mails dans la vie.....</b>	<b>97</b>
Pour hier ou après-demain?.....	97
Téléphone, visioconférences et face-à-face .....	100
Le réseau social entreprise .....	101
La messagerie instantanée .....	104
Les listes « À voir avec ».....	108
Les réunions de synchronisation .....	110
Épilogue .....	113
Fiches pratiques.....	115
À l'envoi .....	117
À la réception .....	119
L'e-mail en équipe.....	121
Bibliographie.....	123
À propos de l'auteur .....	125