

Soyez efficace dans vos emails : les 9 règles d'Eric Schmidt, l'ex patron de Google



Eric Schmidt, le directeur exécutif de Google, a révélé quelles sont les neuf règles à respecter pour avoir une utilisation optimale de sa boîte mail. L'une d'entre elles est que chaque mot compte. Inutile de perdre du temps en palabres qui n'ont pas lieu d'être.

Avec Jean-Noël
Chaintreuil

Atlantico : L'ex-directeur de Google, Eric Schmidt a indiqué neuf règles à adopter pour avoir une gestion plus limpide de ses e-mails. Ainsi, il dit les choses suivantes : Répondre rapidement

Jean-Noël Chaintreuil : L'idée de répondre rapidement se retrouve beaucoup dans la culture américaine. L'idée est de ne pas laisser son interlocuteur en suspens. Il faut prendre acte de la demande du contributeur, lui faire comprendre que son message a été entendu. C'est un moyen d'acter qu'une réponse sera envoyée le plus rapidement afin de garder le lien. Il ne faut pas laisser les gens dans l'expectative.

Lorsque vous écrivez un email, chaque mot compte. Le verbiage est inutile

Chaque mot est important, c'est l'un des points essentiels des mails. La meilleure traduction pour le terme prose est le "verbiage". La population est de plus en plus sur son smartphone, dans la rapidité. Il faut être clair et direct pour n'utiliser ni adverbes, ni qualificatifs inutiles, et encore moins des interjections. En étant rapide on va directement au cœur du message pour faciliter une lecture rapide et permettre une réponse rapide. On peut faire un lien avec Twitter où l'on dispose de 140 signes pour délivrer son message.

Nettoyez constamment votre boîte de réception

C'est ce qu'on appelle la théorie du "zéro inbox". Il ne faut pas laisser trainer certains messages. On applique une gestion rigoureuse des messages pour pouvoir être le plus claire sur les gens qui nous ont contactés et qui méritent des réponses. C'est quelque chose qui se répand de plus en plus. Cette théorie est partie des starts-up, aujourd'hui, les grands groupes les adoptent de plus en plus. On peut clarifier rapidement les sujets ainsi.

Traitez vos derniers mails reçus en premier (LIFO)

Le LIFO (Last-in first out) est important. C'est l'équivalent de traiter ses mails au "fil de l'eau". Certains mails sont peu importants. Il est possible de les lire très rapidement et y répondre de manière succincte en quelques secondes seulement. Cela peut permettre de traiter les mails les derniers arrivés dont on ne se rappelle plus de manière efficace. Si le mail en question est très important, la personne réécrira de nouveau.

Souvenez-vous, vous faite le tri, la jonction entre deux interlocuteurs

Ici, on peut rapprocher la notion employée de "router" par la métaphore de la gare de triage. C'est-à-dire que des trains arrivent et sont redirigés sur une autre destination. Pour les mails, il s'agit d'informations que vous pouvez recevoir et que vous devez transmettre et ne pas les stocker. Il faut pouvoir partager des informations utiles à son réseau.

Quand vous utilisez les copies-cachées, demandez-vous pourquoi vous le faites

Comprenez : évitez à tous prix les copies-cachées. Elles vont à l'encontre du principe de transparence. Cela veut dire que l'on veut cacher certaines choses pour que des personnes ne soient pas au courant. Cela n'a pas d'intérêts. Si on met des interlocuteurs en copie, c'est parce que l'on veut que ces personnes soient informés, ou qu'elles aient une action. Le contraire est contre-productif. L'un des rares cas où l'on peut utiliser la copie cachée, c'est lorsque que l'on fait des messages groupés.

Ne hurlez pas (usage des majuscules)

L'usage des majuscules montre un changement de voix. Ce n'est pas nécessaire. Dans un mail, il faut respecter l'étiquette de langage. Pour faire passer un message, il vaut mieux le mettre en gras ou souligné.

Indiquez des indicateurs de suivi.

Ce conseil veut dire la chose suivante, mettez bien des indicateurs de suivi comme par exemple, "attention, c'est urgent" ou "nécessite une réponse" ou encore, "important". Cela donne des indications dans l'objet du mail sur la réponse à apporter, le tout sans tomber dans les indications plus banales comme "attention très très urgent!". C'est une indication courte et percutante comme "répondre en 24H". Cela facilite la lecture et la réponse à apporter. Quel est le degré d'urgence. Quelle est la réponse la plus adaptée et attendue.

L'usage du mail comme espace de stockage.

Il faut mettre des mots qui permettent de faciliter la recherche des mails. Sans aller jusqu'à mettre des copies de passeport, il s'agit plutôt de document avec des mots clés que l'on pourra retrouver plus tard.