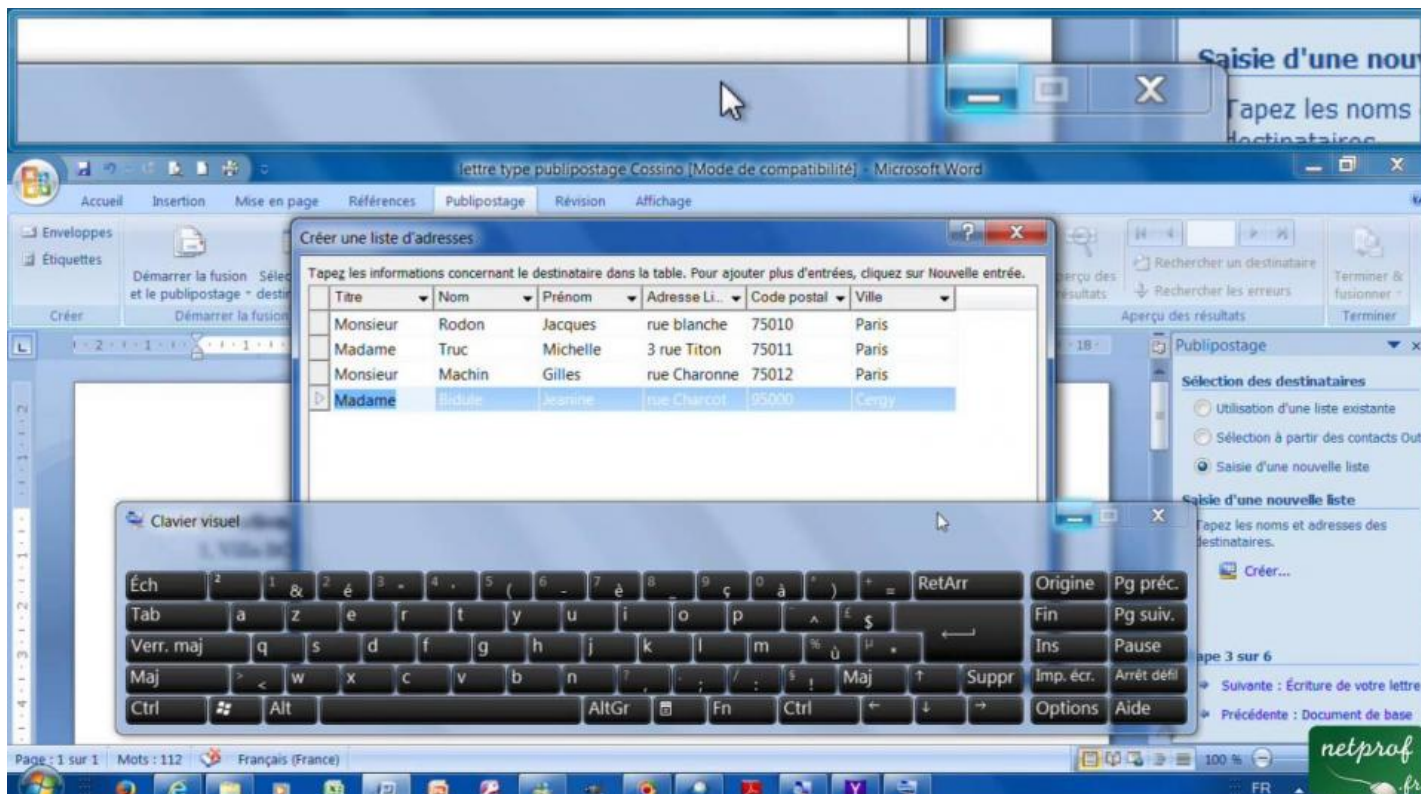


8 conseils pour rattraper les pires erreurs que vous pouvez commettre en envoyant un email



Qu'il s'agisse d'une correspondance personnelle ou professionnelle, certaines erreurs comme le fait de se tromper de destinataire peuvent être embarrassantes... Petit kit de solutions à avoir en tête quand vous avez affaire à elles.

Avec Jonathan Znaty

Cliquer sur répondre à tous par accident

Une première chose qui est possible, c'est de récupérer les mails. Les entreprises utilisent pour la plupart Outlook ou IBM Lotus Note. Ces logiciels offrent des possibilités techniques de récupérer un e-mail s'il n'a pas été ouvert par le destinataire. Gmail ne propose pas cette solution à ma connaissance. Le problème désormais avec les smartphones et les notifications, c'est que dès que la notification apparaît, le mail est marqué comme lu. Parfois, dans certains cas, il peut être rappelé. C'est une astuce technique en cas de grosse erreur. Après, tout dépend du contenu du message. Si le message est compromettant pour un client, c'est une faute grave, sinon, c'est juste dommageable, s'il n'y a pas d'informations sensibles révélées à l'intérieur. Si on répond à tous et que l'on dit des choses graves ou confidentielles c'est grave. La solution est de faire un mea culpa et d'expliquer la situation.

Se tromper dans le nom du destinataire

Dans le cas où la personne qui envoie le message se trompe de nom de destinataire, la chose la plus logique à faire est de s'excuser et admettre que l'on pensait à quelqu'un d'autre, éventuellement dire pourquoi l'on s'est trompé de nom. Le nom est assez proche par exemple. Il faut trouver une façon très diplomate de revenir en arrière, ne pas avoir à s'excuser mais de faire un mea culpa.

Envoyer son mail trop vite

Beaucoup de personnes mettent en avant que le mail est parti tout seul. Dans ce cas, il faut renvoyer le mail complet avec toutes les informations. En général, on répond en disant qu'il y a eu un souci technique et que l'on ne comprend pas ce qu'il s'est passé. Ce n'est pas tout à fait le même cas de figure que la première erreur. Le rappel de mail fonctionne pour que l'email envoyé ne soit pas du tout reçu, qu'il disparaisse de la liste des mails reçus.

Les auto-correcteurs remplacent par quelques chose d'étrange, qui a un sens différent.

La possibilité est soit, de laisser passer, soit renvoyer un mail en précisant que le correcteur orthographique a mal corrigé le mot. Il l'a automatiquement remplacé par une proposition inappropriée. Il faut préciser ce que l'on voulait dire et rajouter que le correcteur orthographique ne l'a pas accepté. Il faut revenir auprès de son auditoire et expliciter ce que l'on voulait dire de façon encore plus claire. Enfin, il faut s'excuser après de la personne du désagrément occasionné. On peut indiquer dans l'objet "erratum" ou "annule et

remplace" en majuscule pour donner plus de force à la deuxième version. Les mails ne sont pas lus tout de suite en général. Il faut alors envoyer le second mail dans les cinq ou six minutes qui suivent le premier envoi. Avec la mention annule et remplace, les gens n'iront pas voir le premier mail mais directement le second.

On ne parvient pas à se faire comprendre

Dans ce cas-là, il vaut mieux se rappeler par téléphone ou se rencontrer vraiment. On explique au destinataire que l'on ne parvient pas à s'exprimer clairement et on propose un entretien téléphonique, ce qui sera plus simple pour s'expliquer. Il est préférable d'échanger en vrai. Il faut prendre le temps de communiquer pour se faire comprendre.

Vous envoyez le terme "bisous" à un patron.

Le supérieur ou la personne en question peut le prendre de deux manières. Soit cela paraîtra déplacé, de mauvais goût, ou bien, ce sera pris sur le ton de l'humour. Aujourd'hui, le management est plutôt assez flexible, bienveillant sur ces types de messages. Il leur arrive d'en rigoler. Les chefs peuvent faire une sur blague en disant quelque chose comme : "très bien mon/ma chérie". Si le chef le prend mal, il faut plutôt aller le voir et lui expliquer franchement l'erreur. Cela peut tenir de l'automatisme pour certaines personnes qui ont trop l'habitude de dire bisous, bisous. Il faut donc s'excuser, aller le voir en vrai sachant qu'on est souvent amené à le voir en vrai dans le cadre de son entreprise.

Envoyer la mauvaise pièce jointe ou ne pas l'envoyer par oubli

On peut ajouter un petit trait d'humour comme par exemple : "avec la pièce jointe, ce sera plus pratique". En général, une petite pointe d'humour peut suffire. Si on se trouve avec un client qui commence à s'énerver, il faut dire que quelque chose ne s'est pas bien passé, que l'on a été trop vite. Avec des clients, il faut s'excuser, avec des collaborateurs, ce n'est pas aussi important.

Vous répondez à une offre d'emploi qui n'existe plus

Si on reçoit un retour du manager ou du RH qui explique que l'offre n'est plus disponible, ou qu'il n'y a pas d'offres correspondante au poste, il faut se mettre à son avantage et profiter de la situation et vendre une candidature spontanée. Une candidature spontanée peut-être bien vue car opportuniste. L'opportunisme fonctionne toujours assez bien pour se faire remarquer par un employeur.