Fiche mémo · Leçon 46 · 42 min

Réponses types et modèles de courriels : traiter sa boîte de réception en trente minutes

Une boîte de réception se traite plus vite quand les demandes qui reviennent ont leur réponse type. Relevez-les sur deux semaines, faites rédiger par ChatGPT une banque à variables au ton de la maison, rangez-la dans Outlook ou Gmail, puis triez la boîte en une séance chronométrée de trente minutes. Chaque réponse se relit avant de partir.

Objectifs

- Repérer les familles de demandes qui reviennent dans une boîte de réception
- Faire rédiger une banque de réponses types à variables et la ranger dans Outlook ou Gmail
- Trier une boîte en trente minutes, en séparant ce qui part en réponse type de ce qui demande une vraie réponse

À retenir

- Les familles de demandes se relèvent sur deux semaines de courriels reçus, pas de mémoire.
- Une réponse type a un numéro, un objet, des variables entre crochets et une ligne « À ne pas utiliser si ».
- La banque de référence vit dans un seul document, tenu à jour par une personne nommée.
- La boîte se trie en trente minutes : vert en réponse type, orange relu ou délégué, rouge écrit par vous.
- Aucune réponse type ne part brute : crochets cherchés, faits du jour vérifiés, accroche relue comme le destinataire.

De la boîte pleine à la banque

1 Relever
Deux semaines de courriels reçus, l'objet de chacun noté en cinq mots, sans aucun nom.

→

2 Regrouper
ChatGPT range les objets en familles et compte combien de fois chacune revient.

→

3 Rédiger
Une réponse type par famille fréquente, au ton de vos meilleurs courriels.

→

4 Ranger
Les modèles dans Outlook ou Gmail, numérotés, avec un responsable de la banque.

→

5 Personnaliser
Chaque envoi adapté à la personne et relu : jamais une réponse type brute.

Les deux premières étapes se font une fois ; la dernière, à chaque envoi.

La demande à recopier

Demande à recopier **Classer les courriels reçus en familles**

```
Rôle : tu aides [fonction] de [entreprise : secteur, taille, ville] à organiser sa boîte de réception.
Contexte : voici l'objet et la première phrase de [nombre] courriels reçus ces deux dernières semaines, un par ligne. Ils sont anonymisés : aucun nom, aucune adresse, aucun numéro de client.
[collez la liste]
Tâche : regroupe ces courriels en familles de demandes qui se ressemblent, et compte combien de fois chaque famille revient.
Format : un tableau trié de la famille la plus fréquente à la moins fréquente, avec cinq colonnes : famille (cinq mots au plus), nombre de courriels, une formulation type, réponse type possible (oui, oui avec relecture, non), et pourquoi en une ligne. Vérifie que le total des nombres est égal au nombre de lignes collées. Termine par la liste des courriels que tu n'as pas su classer.
```

Note : Refaites l'addition vous-même : c'est le contrôle des calculs. Un total faux signale une ligne oubliée ou comptée deux fois.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller dans ChatGPT les courriels reçus tels quels, signature, téléphone et numéro de dossier compris, pour gagner du temps. Ce sont des données personnelles, parfois sensibles (un motif médical, un litige). Les confier sans base légale ni information des personnes contrevient au RGPD, et sur une offre individuelle mal réglée elles peuvent servir à l'entraînement.	Pour classer, l'objet et une phrase réécrits suffisent. Pour adapter une réponse, remplacez noms, adresses et numéros par des crochets et supprimez la signature avant de coller.
Insérer la réponse type et cliquer sur Envoyer sans la relire. Un « [numéro de commande] » reste dans le texte, la question supplémentaire du correspondant reste sans réponse, ou un « Merci pour votre message » part à quelqu'un qui annonce un deuil.	Trois gestes avant chaque envoi : chercher « [» dans le message, vérifier les faits du jour, relire l'accroche comme le destinataire. Si le modèle ne colle pas, le courriel passe à l'orange.
Écrire une réponse type pour les réclamations, les relances de paiement contestées ou les conflits de voisinage, parce qu'ils reviennent souvent. Ces courriels attendent qu'une personne les lise vraiment. Une formule reconnaissable aggrave le conflit, et une phrase mal pesée peut engager l'entreprise.	Classez-les en rouge. Une réponse type d'accusé de réception, courte et signée, peut les faire patienter ; la vraie réponse s'écrit à la main, sur un créneau réservé, avec le dossier sous les yeux.
Laisser chaque collègue garder sa version des modèles dans sa messagerie, avec un délai ou un tarif écrit en dur. Au premier changement, une partie de l'équipe envoie l'ancien délai. Personne ne sait quelle version fait foi, et le client reçoit deux réponses différentes selon la personne qui répond.	Une version de référence dans un seul document partagé, un responsable nommé, les valeurs qui bougent en variables, et une mise à jour de tous les modèles le jour même d'un changement.