

Objectif : Repérer les éléments essentiels d'un courrier

Travail demandé : répondre aux questions.

1. Vous disposez d'une lettre commerciale VEOLIA EAU (document 1). Analysez ce document :

Emetteur :

Destinataire :

Message :

2. Notez l'objet de chaque paragraphe :

\$1 :

\$2 :

\$3 :

\$4 :

\$5 :

3. Retrouvez dans la lettre commerciale les éléments suivants :

a. l'objet du courrier :

b. le titre de civilité :

c. la phrase d'introduction : \$ (cela consiste à rappeler les faits antérieurs à la lettre)

d. le développement : \$, \$

e. La conclusion : \$ (pour rassurer, montrer de la bonne volonté ou remercier de la confiance)

f. La formule de politesse : \$

Exemple : *nous vous prions d'agréer, Messieurs nos salutations les meilleures*

4. A partir des exemples suivants déterminez l'objet qui sera mentionné dans le courrier :

a. « nous vous prions de recevoir ci-joint notre catalogue Printemps été 2011. »

i. Objet :

b. « nous tenons à vous informer en exclusivité des promotions sur les articles de rentrée ... »

i. Objet :

c. « lors de la livraison de notre commande n°543 le 21 septembre dernier, nous avons constaté un certain nombre d'oublis de votre part..... »

i. Objet :

-
5. Rédigez les phrases d'introduction des courriers établis pour les situations suivantes :
- Signaler la réception de la facture n°876 concernant notre commande de papier 80 gr du 6 juin dernier »
 - Prévenir le client que la livraison prévue pour le 16 avril ne pourra avoir lieu que le 18 en raison de problèmes techniques. Le client avait passé une commande le 1^{er} avril, commande enregistrée sous le N° 789V concernant des présentoirs laqués noir.
6. Rédigez la phrase « de développement » de la lettre pour les situations suivantes :
- Envoi d'une documentation sur notre gîte, à la suite d'une demande faite par téléphone.
 - Demander à l'office du tourisme la liste des chambres d'hôte située dans le Sud.
7. Rédiger la phrase de conclusion pour les courriers établis dans les situations suivantes :
- Rester à disposition pour fournir tout renseignement supplémentaire.
 - Dès la parution du nouveau catalogue, il sera envoyé en priorité à notre client.
8. Repérez et notez les maladresses dans les formules de politesse suivantes :
- « nous vous préviendrons par téléphone dès que votre commande sera disponible et je vous prie de recevoir mes sincères salutations ».
 - « en vous souhaitant bonne réception de ce courrier, veuillez recevoir, Monsieur, nos sincères salutations ».



Saint Denis le 4 septembre 2010

Mr BRUN
13 Impasse des myosotis
97411 Saint Paul

Votre référence : 03 141 034 001755 02
Propriété desservie : 13 Impasse des myosotis
97411 Saint Paul

Votre abonnement eau

Monsieur ,

\$1 { Vous nous avez demandé de bénéficier du service de l'eau et c'est avec plaisir que nous vous accueillons parmi nos clients.

\$2 { Voici votre dossier d'abonnement, il contient :

- 1) Le document contractuel. Je vous invite à le lire et à contrôler l'exactitude des caractéristiques enregistrées. Si vous constatez une anomalie, merci de me la signaler rapidement.
- 2) Le ou les règlements des abonnements au service de l'eau décrivant les conditions générales de notre engagement mutuel.
- 3) Les demandes de prélèvement automatique et de mensualisation. Si vous souhaitez bénéficier d'une de ces formules simples et pratiques pour le règlement de vos factures, merci de me retourner le formulaire correspondant.
- 4) Des fiches pratiques pour votre information.

\$3 { Vous recevrez, dans les prochains jours, une première facture établie sur la base des renseignements contenus dans votre dossier d'abonnement. Vérifiez-la attentivement car votre règlement signifiera que vous acceptez notre contrat.

\$4 { Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

\$5 { Recevez, Monsieur, mes courtoises salutations.

Votre chargé de Clientèle
R. Dupré