



# Courrier professionnel

## SOCIÉTÉ PRODISCA

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 5 000 000

135 route de la Reine  
92100 Boulogne-Billancourt

R.C.S. Nanterre B 5674308532

Boulogne, le 3 janvier 1994

Société DUVAL  
28 rue Chaptal  
75009 PARIS

V/Réf. RT/DT 431  
N/Réf. MR/DF 94-003

Objet : v/appel d'offres.

Messieurs,

Nous vous remercions de votre appel d'offre concernant la fourniture de mobiliers divers destinés à l'aménagement de vos nouveaux bureaux. ←

Pour vous aider à préciser votre choix nous vous adressons, sous pli séparé, le dernier catalogue contenant le descriptif complet de nos différents modèles. À partir des articles que vous aurez retenus, nous pourrions alors vous faire une proposition de prix qui tiendra compte de l'ensemble de votre commande.

D'autre part, et en fonction de la quantité commandée par type d'articles, nous vous indiquerons les délais de livraison correspondant ; ceci ne concerne évidemment que les articles dont les dimensions ne seraient pas standard. Tous les autres articles du catalogue sont disponibles.

En ce qui concerne le délai de règlement, nous serons en mesure de vous accorder un paiement échelonné sur quatre mois, pour un montant minimum de commande de 100 000 F.

Par ailleurs, et si vous le souhaitez, votre vendeur-conseil peut, sur rendez-vous, vous rendre visite pour vous aider dans votre décision.

Nous attendons votre réponse ou un appel téléphonique de votre part et restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. ←

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées. ←

le Directeur commercial

Romain DELPORTE

PLAN  
↓  
introduction

DEVELOPPEMENT  
LOGIQUE

conclusion  
formule  
de politesse

## Objectif

- rédiger un courrier professionnel :
  - selon un plan logique,
  - dans un vocabulaire adapté,
  - avec mots de liaison entre les parties,
  - en respectant des usages commerciaux.

# Analyser une lettre

La lettre constitue, pour les entreprises, le support principal de communication avec leurs partenaires extérieurs. Sa structure doit être organisée pour en faciliter la lecture.

## Situation Lettre type

La lettre (document) présente toutes les caractéristiques essentielles d'un courrier professionnel.

### Travail à faire :

Recherchez ces caractéristiques en répondant aux questions.

1. Quels sont les éléments d'identification de l'émetteur de ce courrier ?

.....  
.....  
.....

2. Comment est identifié le destinataire ?

.....  
.....  
.....

3. Par quelle formule l'émetteur de la lettre s'adresse-t-il au destinataire ?

.....  
.....  
.....

4. Que contient le message ? Comment est-il structuré ?

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....

5. À quoi correspond l'«objet» ?

.....  
.....  
.....

6. Comment s'achève le message ?

.....  
.....  
.....

7. À quelle personne le texte est-il rédigé ? Pourquoi ?

.....  
.....  
.....

## Document

Identification de l'émetteur

Identification du destinataire

**"AXOMATIC"**12 rue de la Douane  
80200 PERONNE

R.C.

Tél. 22 83 90 27  
Fax. 22 85 85 85

N/Réf. MR/CB 12

P.J. plaquette

À l'attention du service commercial

Objet : appel d'offres.

Beauvais, le 13 février 1999

Date du message

Société TOUS PROFILÉS  
14 rue du Fort  
80400 HAM

Messieurs,

Nous venons d'implanter à Péronne une succursale de notre entreprise dont le siège social se situe à Beauvais.

Notre fabrication de fenêtres, fermetures, vérandas sur mesure nécessite la mise en œuvre d'une grande variété de profilés d'aluminium et de P.V.C., en quantités importantes.

C'est pourquoi nous souhaiterions vous rencontrer ou recevoir la visite d'un de vos représentants afin de discuter des conditions dans lesquelles nous pourrions envisager d'engager une relation commerciale durable.

Nous vous saurions gré de bien vouloir contacter, dès que possible, Monsieur DARNIGE, directeur de notre nouveau site de production.

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Le directeur général

F. BEAUTICOURT

message

• présentation de l'émetteur

• contenu du message

• conclusion

• formule de politesse

Siège social : 27, rue du Château 60000 BEAUVAIS. Tél. 24 54 87 35

Document 2

## DÉBUT DE LETTRES

1°) Introduire une lettre commerciale est aisé dans le cas, très fréquent, où l'on répond à un correspondant. Il s'agit d'abord de l'informer que l'on a bien reçu son courrier, d'en rappeler les références avec précision (date, numéro, code...), l'objet et le remercier.

### Formules usuelles :

Nous accusons réception de votre lettre du ... et vous en remercions.

Nous avons bien reçu votre commande n° ... du ... et vous en remercions vivement.

En réponse à votre courrier du ..., je vous informe que ...

Votre lettre, ci-dessus référencée, a retenu toute mon attention.

### Formules à éviter :

“Suite à...” ou “À la suite de...” sont des formules anonymes à éviter, de même que l'emploi de verbes au participe présent qui alourdissent la phrase (Attendant une réponse de votre part... ; Espérant qu'il vous sera possible de...).

2°) Moins aisée est l'introduction des lettres spontanées qui ne font suite à aucune correspondance antérieure. En règle générale, l'émetteur aborde directement le sujet qui l'a amené à écrire.

### Exemples :

Nous vous informons que pour tout financement de vos investissements, notre Banque propose des formules de prêts originales.

Votre annonce parue dans notre Journal syndical n° ... a retenu toute mon attention.

Document 3

## LES FORMULES DE POLITESSE

- L'interpellation choisie en début de lettre doit être reprise, dans son intégralité, dans le formule de politesse, sans abréviations ni coupures de mots.

- La formule de politesse doit être isolée et ne comporter aucun élément de la conclusion ("En espérant que..." ou "Dans l'attente de...").

### Formules usuelles :

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Veillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

### Variantes tenant compte de relations antérieures :

Je vous prie d'agréer, ..., l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Nous vous prions de croire, ..., à l'assurance de nos sentiments dévoués (ou empressés).

Agréez, ..., nos salutations distinguées.

- La tendance actuelle est à l'allégement de ces formules, suivant l'exemple des correspondants étrangers qui écrivent :

Yours faithfully

Hochachtungsvoll

mfG (en allemand, initiales de : mit freundlichen Grüßen)

Ainsi, on trouve des formules réduites à :

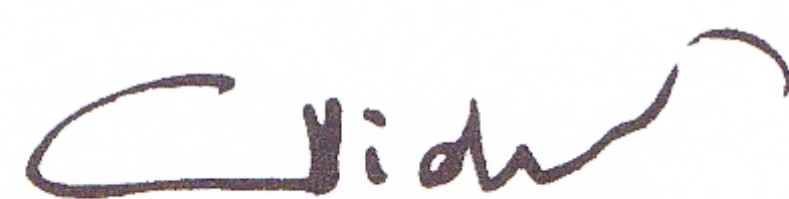
Salutations distinguées

Sentiments dévoués

Toujours dévoués à vos ordres.

- La signature, nécessaire à l'authenticité de la lettre et à la validation du contenu, est précédée du titre ou fonction et suivie de l'inscription du nom, en clair.

Le Directeur commercial,



Claude VIDAL

## Rédiger le corps d'une lettre

Une lettre correctement rédigée :

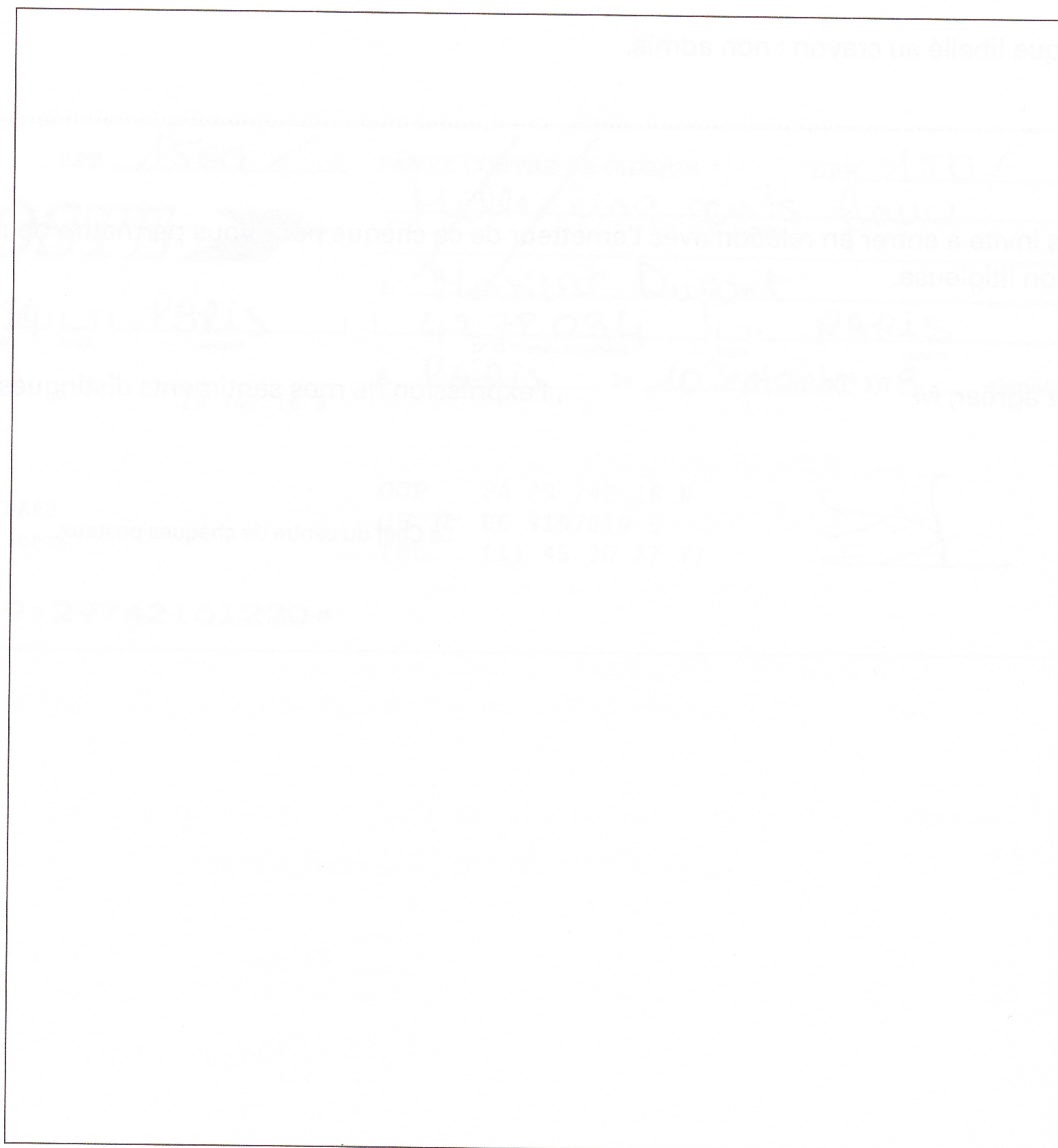
- suit un plan ordonné qui respecte la chronologie des faits et la succession logique des idées ;
- est écrite dans un style concis, qui ne nuit pas à la compréhension du message ;
- utilise une expression toujours courtoise, même en cas de désaccord ou mécontentement, car il s'agit de préserver les relations à venir.

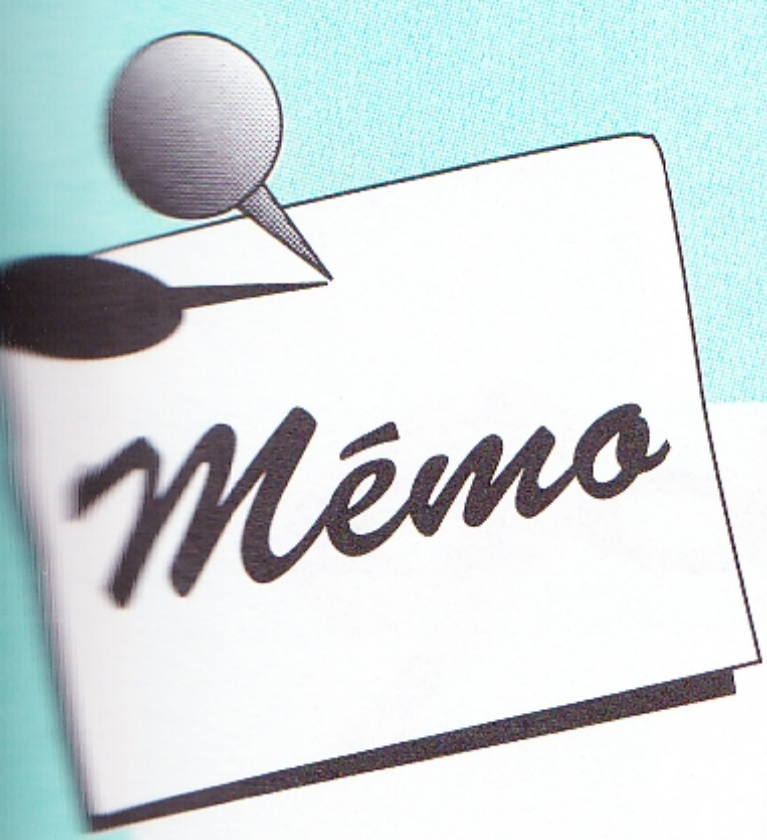
### Situation Explication

Dans la situation 1 (p. 136) le fournisseur n'est pas en mesure de livrer la marchandise dans les délais habituels. Le motif de ce retard est la différence de tons dans la teinture des peausseries qu'il utilise dans sa fabrication. Un délai supplémentaire de 2 semaines est à prévoir.

#### Travail à faire :

Reprenez les termes de la lettre commencée (p. 136) et donnez au client la raison du retard prévu. Concluez en présentant des excuses.





# Courrier professionnel

Le courrier professionnel doit s'adapter à une situation précise et ainsi obéir aux règles de présentation, de ton, de courtoisie propres au type de relations créées entre les personnes (relations internes hiérarchisées, relations client-fournisseur, relations entreprise privée-entreprise publique). Par souci d'efficacité, sa principale caractéristique est la concision, dans le respect de la syntaxe, de l'orthographe et de la ponctuation.



## La lettre commerciale

La rédaction d'une lettre commerciale nécessite beaucoup de soin dans le choix des mots dès l'interpellation, qui doit correspondre au ton des relations établies avec le correspondant, à son titre ou à sa fonction.

Il n'y a pas de style commercial mais plutôt une manière de rédiger bien, sobrement, selon un plan ordonné, tout en apportant les réponses ou les solutions attendues.

La courtoisie est de règle, quelles que soient les circonstances. Seule, la formule de politesse peut traduire une certaine sécheresse par l'emploi d'une formule plus brève : "Agréez" au lieu de : "Nous vous prions d'agréer".

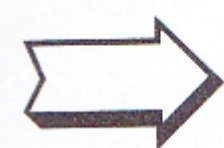
Acheminée par poste ou, plus rapidement, par télécopie, la lettre demeure le moyen de communication privilégié de l'entreprise pour informer et développer les contacts. Son importance économique et juridique justifie l'attention apportée à sa rédaction.

La télécopie ne constitue pas une preuve. Seule la lettre originale revêtue de sa signature et le télex ont cette fonction.



## La note de service

Document interne à l'entreprise, la note de service se limite à l'essentiel, sans interpellation ni formule de politesse. Le ton est ferme, le vocabulaire précis ; les phrases courtes comprennent un sujet, un verbe et un complément. Des mots de liaison entre les différents paragraphes rendent le texte moins haché.



## Le message télex

Le message télex est rédigé sommairement, en style télégraphique, c'est-à-dire sans mot de liaison entre les différentes idées, sans interpellation ni formule de politesse. L'emploi de pronom personnel sujet est facultatif : (Nous) vous informons de ...

Il est limité par la capacité de l'écran et par le coût de la transmission.