Le courriel professionnel. Exercices

Première partie – Relations interpersonnelles

A. Découvrir les courriels dans les relations professionnelles : format, sujet, objectif, structure, formule de politesse, signature, impact de la relation entre l'expéditeur et le destinataire sur la forme et le contenu du courriel

1. Observez le courriel suivant. Validez sa description.

Chers collègues,

Vous trouverez ci-joint toutes les informations (programme et modalités d'inscription) concernant la formation des 10 et 11 mai prochains dont nous avons parlé lors de notre dernière réunion.

Bien cordialement,

Pascal

Pascal DURAND
Responsable logistique
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE[5]
www.lentreprise.com

[5] Sur l'ensemble des exercices, un logo imaginaire *Logo L'entreprise* sera employé de manière symbolique pour représenter l'usage qu'on en fait dans les courriels professionnels.

Descriptions possibles :

a) Courriel d'accompagnement, expéditeur et destinataire : collègues, ton amical, titre de civilité adéquat
b) Courriel de demande d'informations, expéditeur : directeur du département, ton neutre, titre de civilité incorrect, formule de politesse inappropriée

2. Précisez si le courriel suivant est un courriel de rappel et pourquoi.

Bonjour,

Il reste encore quelques places disponibles à la formation suivante :

PSC1 (Prévention et secours civiques de niveau 1) --- jeudi 07 novembre 8h30/17h00 -- Formateur : Croix blanche

Objectifs : formation aux gestes de premiers secours que vous pouvez être amenés à procurer à une personne victime d'un étouffement, d'un malaise, d'une hémorragie, d'un arrêt cardiaque, en attendant l'arrivée des secours médicalisés.

Public cible : tout public

Merci de bien vouloir me faire parvenir votre fiche de candidature (en PJ) par courriel : sfc@entreprise.fr

Cordialement,
Jean-François Legrand

Jean-François Legrand
Responsable RH, Formation
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

3. Précisez l'objet du courriel pour les situations suivantes.

3.1

Chers Collègues,

Comme vous le savez, Didier doit rentrer à Dijon en raison des problèmes de santé de son enfant. Il ne reviendra que vers la fin du mois.
Si vous le souhaitez, une cagnotte est à votre disposition dans le bureau jusqu'à jeudi midi ainsi qu'une petite carte.
Merci à vous.
Armand
Armand Agasse
Assistant Service Marketing
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Objets possibles :

a) cagnotte Didier
b) problème de santé enfant Didier
c) départ Didier

3.2

Bonjour,
Le service formation vous propose un module de formation WORD :
WORD niveau 1 : acquérir les principes de base - le vendredi 6 décembre 2019 de 9h00 à 16h30 au sein de L'entreprise - formateur : Ed Danlénuage
Objectifs :

- mettre en forme un texte et le modifier
- savoir réaliser des mises en page soignées, positionner l'adresse, mettre en page et imprimer
- savoir créer et positionner des tableaux, ajouter, supprimer des lignes, modifier le style
- améliorer la présentation de ses documents en y insérant des images, des diagrammes (SmartArt) et des graphiques

Public : toute personne ayant déjà des connaissances du traitement de texte Word
Public : toute personne maîtrisant les bases du traitement de texte Word
Pour s'inscrire, merci d'envoyer votre candidature, visée par votre responsable hiérarchique, par courriel à : sfc@entreprise.fr avant le 22 novembre 2019.

Cordialement,
Hélène Marchand
Responsable RH, Formation
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Objets possibles :

a) Offre service formation
b) Demande d'inscription
c) Offre de formation Word niveau 1

4. Précisez quel est l'objectif de ces deux courriels.

4.1

Bonjour à tous,

Comme convenu, vous trouverez ci-joint le compte rendu de la réunion du 10 juin.
Bon weekend,

Julien

Julien Cléret

Assistant Service commercial
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

4.2

Pour information.
Bien cordialement,

Robert

Robert Simonot
Conseiller clientèle
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

5. Dans le courriel suivant, identifiez la demande à laquelle on répond.

Bonjour Christine,

Le secrétariat sera ouvert au public normalement la semaine prochaine - vendredi 22, par contre, nous ne serons là, ni l'une ni l'autre.

L'accès des bâtiments Arc ne pose pas de problème aux collègues munis de leur carte et pour les autres, ils doivent passer par l'entrée principale. Simplement le service technique fermera l'ensemble des bâtiments à 18h00 et totalement le samedi 23 décembre.

J'espère avoir bien répondu à ta question.

Bonnes vacances,

Nathalie

Nathalie Lebon
Assistante Service Direction immobilière
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

6. **Précisez les informations que le destinataire retrouve dans ce courriel. Pourquoi précise-t-on la préférence de Micheline Dubois ?**

Bonjour,
Vous trouverez ci-dessous le lien pour vous rendre sur le sondage "Date de la prochaine réunion du PROJETQ" :
https://abc …
Merci d'y indiquer vos disponibilités pour le 10 janvier - 14h00 au plus tard.
Je précise que Micheline Dubois a une préférence pour le 10 janvier.
Bien cordialement,

A. Martinet
Secrétariat ProjetQ

0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

7. **Identifiez la situation qui a déterminé Julie à envoyer ce courriel.**

Bonjour Daniel,

Je vous renvoie ce message qui vous concerne aussi.

Merci d'avance, bien cordialement,

Julie Logiet
Assistante Bureau d'études
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Situations possibles :

a) Julie a oublié d'envoyer le courriel à Daniel.
b) Daniel n'était pas dans la liste du groupe.
c) Probablement, on ne savait pas si Daniel devait s'impliquer dans l'activité.

8. À partir du courriel suivant, précisez :

a) si la consigne de clarté qui doit caractériser un message professionnel a été respectée ;
b) si la remarque sur l'interdiction de se serrer la main est claire et pourquoi ;
c) comment vous interprétez « le droit de se sourire ».

Bonjour à tous,

J'ai le plaisir de vous rappeler que notre prochaine réunion aura lieu demain mardi 10 mars de 15h30 à 17h00 (heure française) en salle 206, bâtiment central, en présentiel. Comme d'habitude, les éloignés pourront nous joindre par Skype.

On ne se serrera pas la main, mais on aura le droit de se sourire … :)
Ordre du jour :
1. Projets A10 – A14
2. Site internet
3. Divers

Bien cordialement,
Jeanne Durand

Responsable DG
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

9. **Observez le courriel suivant. Précisez quelles sont les marques de politesse.**

Chère Pauline,

Suite à mon SMS, voici les informations liées au poste dont je vous ai parlé.

Notre filiale de Marseille recherche un(e) Personal Assistant, pour le partenaire de l'équipe Y, avec une expérience administrative significative. Je vous joins le descriptif de fonctions. L'agence de notre filiale est située au centre-ville et est composée d'environ 75 personnes.

Il s'agit d'une mission d'un mois, en attendant que la personne en CDI prenne ses fonctions.

Cette opportunité pourrait-elle intéresser un stagiaire ou un intérimaire ?

Je vous remercie par avance pour votre retour, et je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien à vous,

Béatrice Didier
Junior Consultant
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

10. **Dans le courriel suivant, identifiez les structures indiquant l'attention accordée à l'égalité de genre.**

Cher.e.s collègues,

Nous avions prévu une réunion de notre département jeudi 10 novembre. Je n'ai pas beaucoup d'informations à vous donner et je n'ai pas entendu de votre part de nouvelles justifiant absolument une réunion.

Je vous propose donc de l'annuler et de nous revoir mardi 20 janvier à 15h30 en salle C104.

Bien cordialement à tous et à toutes,
Daniel Bertrand
Chef du département commercial
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

11. Précisez quelle est la relation entre l'émetteur et les destinataires de ces courriels et ce qui le signale.

11.1

Objet : du Havre à Thonon

Chers tous,
Afin que nul ne l'ignore, dès janvier nous aurons quitté la cité océane pour les rives du Léman.
(il est possible que l'installation durable de notre fille ne soit pas étrangère à ce choix…)

nous logerons
1 rue du Lac
74200 Thonon Les Bains
Ne vous précipitez pas pour venir vérifier, laissez-nous le temps de nous installer "y a pas le feu au lac"
puis nous vous retrouverons volontiers autour d'une raclette au fromage d'Abondance…

Bonne fin d'année, tous nos vœux pour 2020
et bises à tous
Jean et Martine

11.2

Bonjour,
Suite au courriel ci-dessous de Sandrine, est-ce que chacun peut apporter

une boisson ou des gâteaux apéritifs ? De quoi organiser notre pot et alimenter notre estomac !!! Merci beaucoup.

Bien cordialement,
Claudine
Conseillère téléphonique
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

12. **Dans ce courriel entre deux collègues, précisez les caractéristiques de la familiarité.**

Très bien pour vendredi, n'hésite pas à me rappeler par courriel jeudi qu'on doit parler le lendemain - :). Ce sera le matin ;
bien à toi

Daniel
Conseiller clientèle
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

13. **Observez ce courriel et validez sa description en fonction des contextes d'emploi : en situation de communication interne, en situation de communication externe.**

pas de réponse pour le moment
cdt
MJ

Marie Junot
Conseillère clientèle
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Descriptions possibles :

a) - courriel de réponse indiquant une relation familière entre collègues ou entre un supérieur et un salarié, correspondant à un agenda très chargé
   - emploi de *cdt* pour *cordialement*
   - MJ indique les initiales du nom de l'expéditeur.

b) - courriel de réponse, impolie par sa forme télégraphique, l'absence des majuscules, l'absence de formule d'appel et les formes courtes de la formule de politesse *cordialement* et des initiales pour la signature

14. Dans le courriel suivant, précisez quels sont le verbe et les autres structures employés pour exprimer des vœux.

Bonjour,

En cette fin d'année je tiens à vous souhaiter à vous et à votre famille de joyeuses fêtes et une excellente année avec plein de bonheurs privés et professionnels. J'essaierai pour ma part de vous apporter tout ce que je peux.

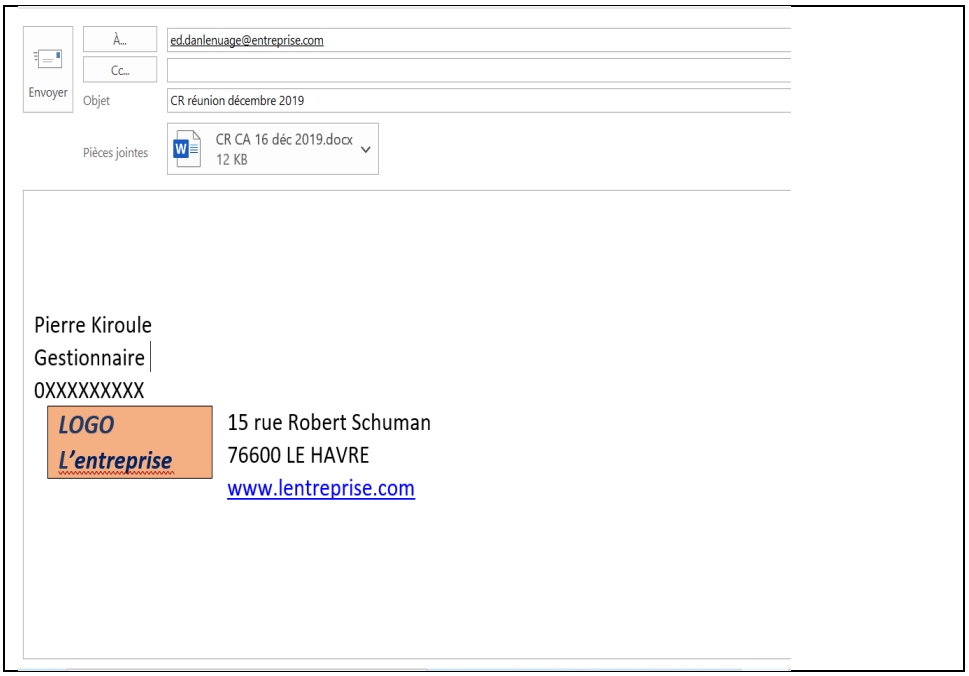
Bien amicalement,
Serge Millet

Serge Millet
Manager, Service Prestations
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

15. Précisez si l'envoi de ce courriel est professionnel. Justifiez votre réponse.



B. Trouver le mot juste

1. Remplissez le courriel par les informations proposées dans la colonne droite.

1.1

Madame, Monsieur,

Madame Dominique Raulet, fidèle collaboratrice durant quinze années, ... ses droits à la retraite à compter du .....

1er juillet 2020
fait valoir
Nathalie@orange.fr.

Madame ..... prend la relève et se fera un plaisir de vous accueillir dans le cadre de nos relations futures. L'adresse courriel à laquelle vous pouvez la contacter est : .....

Le numéro de téléphone portable auquel elle est joignable est le :
.....

Nous tenions à vous en aviser.

.....,

.....

Restant à votre disposition
Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations dévouées et les meilleures.
Nathalie Romain
0638 .....

Carine Gautier

Responsable RH
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

1.2

Chers collègues,

Vous trouverez ..... un descriptif du projet dont je vous ai déjà parlé. Il s'agit d'une version provisoire en attendant que les collègues d'autres équipes m'envoient des éléments que je devrai intégrer au projet global. Ce document ne contient pas encore le programme d'activités.
Merci à vous de m'envoyer quelques lignes faisant ..... de votre possible implication dans le projet.
Je vous ai dit que les ..... sont très courts puisque je dois ..... le projet définitif le 30 de ce mois. Même si vous m'envoyez un brouillon, ce

chaleureusement
délais
rendre
état
ci-joint

n'est pas grave puisque je devrai de toute façon remanier le tout.
Merci ..... à tous pour votre collaboration.

À très bientôt,
Sandrine

Sandrine Bigot
Coordinatrice projets
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

1.3

Bonjour à tous,
..... la réunion de jeudi dernier dont Christine vous enverra prochainement un compte-rendu, je vous envoie, ..., le lien hypertexte vers le site de l'institut X où vous trouverez tous les documents nécessaires à la rédaction de vos rapports d'activités et bilans respectifs (dont ceux sur lesquels Annie avait déjà mis l'accent par un envoi mardi soir). http://www....
Merci de ..... envoyer ces documents à Annie et à moi-même puisque je dois partir de ce qui a été réalisé (bilan fait par Annie), en faire la synthèse pour envisager ensuite les prochaines activités (à partir des documents que vous m'avez déjà envoyés ou que vous m'enverrez à cet effet).
..... également un document récapitulant les propositions qui ont surgi concernant la nouvelle thématique de l'équipe. Si j'en ai oublié, ... à me le faire savoir. Je vous fais dans ce document également une nouvelle proposition que vous pouvez bien entendu discuter,

en faire des
nouvelles
Bien
amicalement,
n'hésitez pas
bien vouloir
Ci-joint
comme prévu
Suite à

amender, refuser. Merci aussi de m'..... pour que nous décidions rapidement. À titre d'exemple, vous trouverez ci-joint le texte que j'avais moi-même écrit concernant mes activités.
Bon dimanche à tous. À très bientôt.
.....,

Margot

Margot Lindeau
Responsable secteur commercial
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

2. **Choisissez parmi les structures en italiques celles qui conviennent à la relation entre les interlocuteurs.**

Salut tout le monde !/Bonjour à tous !
En collaboration avec nos collègues du département Info-Com, on a programmé une pause-café pour une ambiance d'avant Noël. On vous attend avec grand plaisir, demain Jeudi 20 décembre à partir de 11:35 (provisoirement salle de réunion si la salle est libre!)
Bises!/Bonne journée!

Adrien

Adrien Basat
Secrétaire département Génie électrique
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

3. **Identifiez la formule qui ne convient pas à une relation professionnelle et proposez une solution.**

Bonjour à tous,
Vous trouverez ci joint le courrier à envoyer à nos clients.
Les filles,
Si vous pouvez l'envoyer dans deux semaines.

Cordialement,
Anne Marie

Anne Marie Garhot
Assistante commerciale
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

4. **Dans le courriel suivant précisez de manière polie que la pièce jointe manque.**

Chère Madame,

…… Est-ce que vous travaillez sur Mac ?
Merci beaucoup et à bientôt,

Elisabeth Arnaud
Assistante service informatique
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Variantes possibles :

a) Vous avez oublié la pièce jointe.
b) Je crois qu'il manque la pièce jointe.
c) Il faudrait revenir avec la pièce jointe au plus vite possible.

5. **Dans le courriel ci-dessous, choisissez les formules correctes en accord avec l'égalité entre les sexes.**

Chers collègues,/Cher·e·s collègues,/Chers collègues et chères collègues,

Vous trouverez ci-dessous un message du pôle « pensions » du Ministère, qui vous indique la procédure à suivre pour accéder à la nouvelle procédure de gestion des pensions, applicable à compter du 1er septembre 2018.

Bien cordialement,
Julien Dupont

Directeur des ressources humaines
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

6. **Vous êtes le responsable d'un projet et vous voulez féliciter l'équipe qui a réalisé la plateforme du projet. Choisissez parmi les réponses ci-dessous celle qui vous semble la plus adéquate. Justifiez votre choix.**

a) J'abonde!
Bravo à toute l'équipe!

b) Très conviviale, « facile à utiliser ». Bravo!!!

c) Bonjour,
Bravo!

Quelle belle vitrine pour nos travaux.
Merci beaucoup à toute l'équipe qui a réalisé cette plateforme.

À bientôt,

d) Quel beau travail! Bravo ☺

e) Bravo, très belle plateforme conviviale!!!

f) Wow, wow et re-wow!!!
Merci à toute l'équipe !!

Justin Martinet
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

7. Choisissez parmi les structures en italiques celle qui correspond au contexte du courriel.

Chers tous,
Suite à la réunion de ce matin, et pour plus de réactivité, merci à chacun de revenir vers moi avant demain midi afin de m'indiquer si oui ou non vous serez présents à la conférence organisée le 12/12/18 (horaires indicatifs 16h - 18h).
Puis, merci aux participants de se mettre en relation pour organiser le covoiturage./Vous êtes cordialement invités à vous mettre en relation pour organiser le covoiturage.
Cordialement,
Louise

Louise Ebran
Manager Pôle prestations
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

8. Dans le courriel suivant, ajoutez des éléments ou faites des transformations que vous considérez comme nécessaires.

Bonjour à vous tous, membres du Projet Excellence 2020 !
Nous sommes heureux de vous annoncer que la plateforme web du projet est maintenant en ligne.

Cette version est la première version officiellement en ligne et il y a beaucoup de travail derrière. Il y aura beaucoup d'évolutions et d'ajouts dans les prochains mois. Des équipes travaillent actuellement sur l'ébauche des documents qui viendront s'ajouter sur la plateforme. Nous verrons celle-ci réellement commencer à jouer son rôle dans un avenir proche !
Roulement de tambour … la voilà :
https://projetexcellence2020.com
Pascal
Pour le Comité de gestion du Projet Excellence 2020 !

Pascal Blanchet
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

9. **Dans le courriel suivant, proposez des structures pour pouvoir envoyer le message.**

Chères et chers collègues,
La date du 10 septembre 2019 ayant reçu une majorité suffisamment large, je me permets de fixer notre réunion pour ce jour-là, à 18h00, en salle de réunion. Je vous rappelle que le seul point inscrit à l'ordre du jour est l'élection du nouveau directeur du département. Je vous ..... également une procuration au cas où certains d'entre vous ne pourront être présents.
Nous ..... avec un pot pour marquer la rentrée et ..... la bienvenue aux nouveaux collègues.
Très cordialement,
Lucien

Lucien Lestigue
Chef de département
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

10. Choisissez les mots convenables pour bien faire des vœux.

10.1
L'année se termine et, avec elle, nos projets 2020 aussi ! Nous serons ravi·e·s de vous retrouver dès janvier pour une nouvelle année pleine de nouvelles aventures européennes.
De la part de toute l'équipe, nous vous *envoyons*/*adressons* nos meilleurs vœux, que ces festivités de fin d'année vous soient douces et *chaleureuses*/*agréables* et que 2021 soit *synonyme*/*plein* de rires, de défis et de promesses.

10.2
Merci beaucoup pour vos souhaits. J'en profite pour vous *désirer*/*souhaiter* également, ainsi qu'à tous les collègues, de très bonnes vacances et un nouvel an *plein*/*chargé* de santé et de réussite !

11. Retrouvez l'ordre du texte pour refaire ce message de vœux.

Chers Collègues,

Après tous nos efforts - et l'esprit reposé pour vos nouvelles activités - une fin d'année sereine - j'aimerais - et - vous retrouver en bonne santé - vous souhaiter - et surtout - qui vous permettent de – le succès de notre nouveau logiciel, - des fêtes

Bien à vous,
Olivier

Olivier Bracot
Responsable service Informatique
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

12. **Dans ce message de vœux de fin d'année, retrouvez la place des structures suivantes : *santé, accompagne, début, adresser tous mes vœux,* pour pouvoir l'envoyer.**

Chers tous et toutes,

En ce ..... de nouvelle année, je tiens à vous ..... pour vous et votre famille. Que la ..... soit avec vous et que le plaisir de travailler ensemble nous ..... tout au long de ce nouveau cru.
À très bientôt,
Jacques

Jacques Laperdrit
Chef de service Production
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

C. Identifier l'erreur

1. **Expliquez pourquoi ces objets de courriel professionnel ne conviennent pas.**

a) urgent b) cadeau ! c) chiffre d'affaires d) REMBOURSÉ !!!! e) réunion

2. **Dans le courriel suivant, identifiez les erreurs concernant la politesse car Henriette est la responsable du service Comptabilité. Proposez des solutions.**

Salut Henriette,
Je me permets de répondre à ton email en l'absence de Laurent.
Je te remercie pour l'information, c'est une bonne nouvelle.

Je vais prendre contact avec Monsieur Martinez et je reviendrai lorsque j'aurai plus d'informations.

Excellente journée également.

Bises,
Lilianne

Lilianne Mandrin
Attachée commerciale
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

3. **Corrigez le courriel suivant pour éliminer les teintes familières. Armand est nouveau dans son département et très extraverti.**

Bonsoir Chef, bonsoir à tous,
Merci beaucoup pour vos vœux.
À mon tour, je vous souhaite ainsi qu'à l'ensemble de l'équipe de très belles fêtes de fin d'année !!!

Au grand plaisir de vous retrouver en 2021 !
Je vous embrasse !
Bien amicalement,
Armand

Armand Amil
Assistant Service production
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

4. **Dans le courriel suivant observez les erreurs de lexique mises en italiques et proposez les termes adéquats en justifiant votre choix.**

Objet : campagne de dons de postes informatiques

Bonjour,

J'ai le plaisir de vous informer qu'une nouvelle campagne d'attribution de postes informatiques (Unité centrale, écran, clavier souris) est reconduite pour les agents de la communauté.

Pour cette *session,* le nombre de postes complets est de 20 (Processeur : Intel core i3-2100).

Comme pour toute demande de prestations auprès du bureau de l'action sociale, des *éléments* de sélection sont retenus.
En l'espèce, seront *analysés* le revenu brut global, le nombre de part(s) fiscale(s) et le principe de 1ère participation à ce type de cession.

Si vous êtes intéressés et souhaitez *candider*, je vous *dis de* renseigner le dossier initial ci joint et me le *rendre* avant le 15 novembre pour une cession organisée du 2 au 4 décembre au pôle APR Entreprise de 9h et 11h.

Les dossiers seront *montrés* à la Commission d'aide et de prêt (CRAP) qui *aura lieu* le 28 novembre prochain.

Les membres sélectionneront les dossiers en fonction des critères sociaux si les demandes dépassent le nombre de postes offerts. Aussi, vous serez *prévenus* dès le 29 novembre si votre candidature a été *choisie*.

Cordialement,
Vincent Martinet
Responsable Service Informatique
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

5. **Dans le courriel suivant identifiez les erreurs de lexique et proposez des corrections.**

Bonjour à tous,

Si la DRH ne demande plus de fiches individuelles des membres du projet, la signature de chaque chercheur qui souhaite faire partie de l'UR durant le prochain Contrat Quinquennal Recherche 2020 - 2025 est sollicitée.

Pourriez-vous venir chez mon bureau (Bâtiment Y, 2ème étage, bureau 230) pour signer la liste des membres du Département Recherche Marketing, et ceci avant le 1er décembre ?

Téléphonez-moi de préférence avant (03-77-88-11-66) pour que vous soyez sûrs que je serai là.
Merci d'avance pour votre collaboration, bien cordialement,

J. Durand
Secrétaire de direction
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

6. **Dans le courriel suivant, identifiez les erreurs de grammaire et proposez les corrections.**

Bonjour Jean-François, Bonjour Laurent,

Je viens à vérifier la liste de Micheline concernant les membres du département Informatique et je m'aperçois que vous n'y figurez pas. Du coup, je me demanderais si vous avez eu l'info concernant la réunion de l'équipe demain à 18H en salle 200. Or, c'est très important que vous y serez.

J'espère que vous pourrez vous libérer pour participer à cette réunion. Je vous rajoute immédiatement à la liste de diffusion du département.

À demain,
Marianne

Marianne Lordi
Cheffe du département Informatique
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

D. S'exercer à la rédaction des courriels

1. **Proposez un objet de courriel pour les situations suivantes :**

a) Vous avez à demander des informations complémentaires pour pouvoir traiter le dossier de surendettement n° 154236 concernant M. Jean Lambert.
b) Vous adressez à des collègues le compte rendu du séminaire des cadres qui s'est tenu la semaine dernière.
c) Vous répondez à l'offre d'emploi BZ123 sur un poste de comptable et vous adressez par courriel votre candidature.
d) Vous informez un service que la formation sécurité prévue le 16 novembre est annulée.
e) Vous invitez les clients aux Portes ouvertes de l'entreprise prévues le 20 décembre 2020.
f) Vous informez les services qu'il y aura une coupure informatique demain de 8h à 10h.

2. **Rédigez un courriel dans lequel vous confirmez que, suite au sondage, la réunion de l'équipe du projet Savoirs 2020 aura lieu mercredi 9 novembre 2020, de 17h00 à 19h00, en**

salle 90 du Bâtiment Est. Vous êtes Jeanne Fournier, assistante au Bureau Projets.[6]

3. **Rédigez un courriel adressé à tous vos collègues pour leur annoncer que tel qu'il avait été annoncé lors de la dernière réunion, vous allez modifier la rubrique « Membres de l'équipe » du site, en créant une page individuelle par membre. Vous leur annoncez qu'ils trouveront en PJ une fiche individuelle à remplir qu'ils devront vous renvoyer (sous Word) pour le 10 décembre.**
   Vous les remerciez de joindre un C.V. et une photo s'ils le souhaitent.
   Vous ajoutez une formule de politesse et signez. Vous êtes Sylvie Levasseur, assistante administrative.

4. **Rédigez un courriel adressé à plusieurs collègues femmes, pour leur annoncer que depuis hier matin on ne peut pas joindre Muriel par téléphone et que son ordinateur n'est pas connecté non plus.**
   Vous précisez que c'est un peu compliqué en ce moment de gérer les demandes des organisateurs de la soirée française.
   Vous proposez un nouveau planning.
   Vous leur demandez de vous annoncer s'il correspond à leurs souhaits et aux demandes qu'elles envisagent.
   Vous précisez également que Muriel pense avoir compris l'origine du malentendu : on avait envoyé la première variante du document. Vous ajoutez qu'elle leur présente ses plus sincères excuses pour les confusions occasionnées.

---

[6] Pour tous les exercices de cette partie, les coordonnées de l'entreprise dans laquelle vous travaillez sont :
0XXXXXXXXX
LOGO L'entreprise
15 rue Robert Schuman
Code Ville
www.lentreprise.com

Vous ajoutez une formule de politesse et signez. Vous êtes Liliane Levesque, assistante Bureau Projet.

5. **Rédigez un courriel en prenant en considération les repères ci-dessous.**
   Vous écrivez à vos collègues.
   Vous leur annoncez que Jacqueline est absente jusqu'au 15 avril au soir parce qu'elle doit se charger du bilan pour l'année précédente. Vous êtes dans l'obligation d'envisager une autre date pour la réunion.
   Vous êtes vous-même indisponible jusqu'à la fin avril.
   Vous leur proposez de vous réunir le vendredi 16 avril de 14h00 à 16h00 au bureau.
   Vous les remerciez pour l'effort d'être nombreux à cette réunion qui s'avère très importante pour l'avenir de votre équipe.
   Vous les saluez et vous signez : vous êtes Clara Pollet, responsable comptable.

6. **Rédigez un courriel pour la situation suivante.**
   Vous annoncez à vos collègues un changement de programme de la délégation italienne : retard d'une heure, rdv remis pour 11h00, même salle, présence du PDG incertaine, possibilité d'être remplacé par la directrice adjointe Mme Brigitte Lambert. Vous ajoutez que l'heure du déjeuner reste la même. Vous les remerciez pour leur compréhension. Pas de ton familier. Vous êtes Michel Chevalier, assistant Relations publiques.

7. **Vous êtes Pascale Barbier, gestionnaire dans la compagnie maritime Le Bateau (1 Quai Colbert, 76600 Le Havre ; Téléphone : 02 32 74 16 00). Rédigez des courriels pour les situations ci-dessous.**

a. **Le gestionnaire de votre service est Ed Hervé. Il vous demande de convoquer par courriel les représentants du**

personnel pour le CSE[7] prochain fixé le 30 janvier 20 … ; vous devez aussi leur joindre la copie du PV[8] de la réunion du mois dernier.

b. Vous informez par courriel votre responsable de votre absence à la « causerie[9] sécurité » de lundi prochain.

c. Vous envoyez un courriel à trois collègues pour leur faire connaitre un site qui vous semble intéressant (www.lemaritime.com).

d. Vous fêtez votre anniversaire (30 ans). Vous invitez tous vos collègues du service gestion comptable et du service RH à manger un morceau de tarte. Rendez-vous pris pour la pause de l'après-midi.

e. Vous informez vos collègues du service RH de la tenue d'une conférence par Pierre Fendre sur la gestion de conflits le 1er décembre 2021 à 15h en salle de conférences.

8. Rédigez une réponse à ce courriel en remerciant pour les documents et en souhaitant bon rétablissement.

Chère Emilie,

Je vous transmets les documents sollicités et vous annonce qu'il est bien possible que je ne participe pas demain au repas, car je suis encore en congé maladie.

Avec mes remerciements, bien cordialement,

---

[7] CSE : Comité social et économique, obligatoire dans les entreprises de plus de 50 personnes, composé de représentants du personnel et syndicaux et présidé par l'employeur. Il a des attributions économiques, sociales et culturelles. Il doit se réunir régulièrement.

[8] PV : abréviation pour « procès-verbal ». C'est un compte rendu de réunion officiel.

[9] Une « causerie » est, dans beaucoup d'entreprises industrielles, une brève réunion régulière pour faire le point, par exemple signaler les incidents de la semaine précédente, les difficultés à faire avancer le projet, tenir les délais, etc.

Camille

9. **Rédigez un courriel pour vos collègues pour leur transmettre en pièce jointe le compte rendu de la dernière réunion. Vous leur souhaitez bonne soirée et vous signez (Didier Chastain, assistant service commercial).**

10. **Rédigez un courriel d'accompagnement à vos collègues du département RH pour leur annoncer que vous leur envoyez en fichier joint une information qui les intéresse. Vous êtes Eva Gonzalès, assistante RH.**

11. **Rédigez un courriel d'accompagnement à vos collègues pour leur transmettre le compte rendu de leur réunion du 2 décembre, comme vous aviez convenu.**
    Vous leur souhaitez bon week-end. Vous êtes Ludovic Malandain, assistant production.

12. **Transformez le courriel suivant pour passer d'une relation familière à une relation hiérarchique. Claudine est la responsable du département alors que Liliane est membre du département.**

Liliane,

Communiquez-moi votre no de tél et je vous appelle. C'est mieux pour s'organiser.

Bises,
Claudine

Claudine Mauchar
Responsable du département
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Seconde partie – Relation client

A. Découvrir les divers courriels possibles dans la gestion de la relation client - les contextes, leur forme et contenu, la gestion des situations délicates

1. Observez les courriels suivants. Validez la description.

1.1

Bonjour,
Nous vous confirmons avoir bien reçu votre message du 04/12/2017.
Votre demande est en cours de traitement.
Une réponse personnalisée vous sera apportée dans les meilleurs délais.
En vous remerciant de votre confiance,

Bien cordialement,
Jacques Durand
Responsable administratif
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Descriptions possibles :

a) courriel professionnel classique pour accuser réception d'un message de la part du client et pour l'assurer qu'on s'occupe de sa demande
b) courriel professionnel trop rigide sans trop d'empathie par rapport au client

1.2

Bonjour,
En retour, l'attestation simplifiée de TVA.
Cordialement,
Martin Girard
Martin Girard

Responsable administratif
oXXXXXXXXX

LOGO
L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Descriptions possibles :

a) courriel impoli
b) courriel envoyé à un client qu'on connaît bien
c) courriel envoyé après un échange plus long de messages dont celui-ci est le dernier

2. Observez le courriel suivant. Précisez sa structure.

Bonjour,
Merci de bien vouloir prendre connaissance du document ci-joint :
1 – Courrier

Sentiments mutualistes,
Daniel Delon
Conseiller adhérents
oXXXXXXXXX

LOGO
L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

Structures possibles :

a)

- formule de salut
- invitation à adhérer à la mutuelle
- signature

b)

- formule de salut
- invitation polie de prendre connaissance d'un document sous forme de remerciements
- formule de politesse
- signature

3. **Observez le courriel suivant. Précisez par quelles formules l'expéditeur exprime une implication affective plus forte pour montrer son empathie dans la relation avec le client.**

Bonjour Mme Durand,
Je suis navrée pour ce délai.
Je vous confirme avoir fait le nécessaire à l'instant.
Merci pour votre collaboration.

Je vous souhaite une excellente journée !
Miriam Petit

Miriam Petit
Conseillère clientèle
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

4. **Dans ce courriel, observez la formule de conclusion. Est-ce une bonne formule ? Justifiez votre réponse.**

Bonjour Mme Morin,

Vous trouverez ci-joint la facture pour la prestation de M. Rousseau le 6 mars 2019.
Je vous en souhaite bonne réception,
Cordialement,
Pierre Adam

Pierre Adam
Responsable administratif
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

5. **Dans l'échange de courriels suivant, le destinataire répond-il aux demandes initiales ? Comment sont formulées les demandes et les réponses ?**

Bonjour Madame,

Deux demandes :
1. Mon mari a égaré ses billets pour les concerts Résonance ; nous venons au concert dimanche. Nos numéros d'abonnés sont n°122-123 avec un billet placé en D10, le sien est à côté. Comment pouvons-nous faire pour qu'il puisse entrer ?
2. Serait-il possible d'avoir une facture pour les 3 concerts de février, mars pour une personne car il peut être remboursé de ses places par son Comité d'Entreprise ?

Merci et à dimanche,
Laurence Roux

Bonjour,

Pour M. X nous avons préparé de nouveaux billets. Ils seront sous enveloppe à l'accueil du concert de dimanche.

Par ailleurs, je vous joins une attestation concernant son abonnement.

Cordialement,
Danielle Mercier

Danielle Mercier
Hôtesse service billetterie
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

6. **Observez le courriel suivant. Précisez quelles sont les marques de politesse spécifiques à la communication commerciale.**

Chère Madame,

Nous avons bien reçu votre message et vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre ville.

Le programme ne sera connu qu'à partir de demain normalement. Je vous invite à revenir vers nous courant de semaine prochaine. Pour l'instant, nous n'avons pas d'informations. C'est la Ville de Montivilliers qui a créé cet événement. Nous attendons leur programmation.

L'équipe de l'Office du tourisme reste à votre disposition pour toute demande d'information complémentaire.

Bonne journée.
Bien cordialement,
L'Équipe de l'Office du tourisme
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

7. **Observez l'échange de courriels suivant et précisez :**
- **quelles structures expriment la colère du client ;**
- **en quoi consiste la courtoisie de la réponse.**

Madame/Monsieur,
Ma mère de 86 ans depuis 6 ans en maison de retraite était cliente de votre site de vente à distance. Ça fait 6 ans qu'elle est en maison de retraite et donc sans plus possibilités de jardiner. Ça fait 6 ans que je retourne à l'expéditeur leurs grosses enveloppes publicitaires et nous continuons pourtant à en recevoir davantage comme du harcèlement. Le jour où on aura tous disparu, vous continuerez à poster vos publicités. Soyez assuré que je ne vous recommanderai pas comme fournisseur, vu

votre agressivité commerciale et j'inviterai mes interlocuteurs à rester à l'écart.
Gilbert

Bonjour Monsieur,
Afin de pouvoir stopper l'envoi des catalogues, pourriez-vous s'il vous plait me transmettre le numéro de client de votre maman ?
Il est très étonnant que si les catalogues sont renvoyés avec la mention "n'habite plus à l'adresse indiquée", nous continuions à vous envoyer les nouvelles éditions.
Pour reprendre vos termes "fournisseur très agressif", il n'y a pas d'agressivité dans nos envois de catalogues, bien au contraire : seulement des cadeaux offerts, des frais de port gratuits, des articles remisés et une gamme riche en choix qui de ce fait sont très appréciés par nos clients, et ils sont d'ailleurs très demandeurs.
Merci d'avoir pris le temps de mettre un message[10] afin que votre dossier soit traité en toute priorité.

Bien à vous,

Catherine Genton
Chargée relation clients
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

[10] *Mettre un message* n'est pas une formule élégante car *faire, dire, mettre* sont des verbes passe-partout, mais c'est une formule souvent employée. La formule plus soignée est *rédiger un message*. *Faire, dire, mettre* sont des verbes utilisés pour des situations très fréquentes telles *faire un chèque, faire une facture, faire un discours, faire des dettes, dire son idée* (pour *exposer, présenter, proposer une idée*) ; *mettre une adresse* (pour écrire une adresse).

B. Trouver le mot juste

1. **Remplissez le courriel par les termes et structures manquants : *Veuillez vous assurer, Merci., commande, Chère, veuillez, le cas échéant, Récapitulatif, l'intitulé, transaction, clés d'activation)***

…… Mélanie Ducruet,

Nous vous remercions pour votre commande.

Les détails de votre commande, notamment toutes les …… de produits, codes d'activation nécessaires ou liens de téléchargement (……) sont disponibles sur votre boutique en ligne dans la section « Votre compte et vos commandes ».

…… de la commande

N° de…… : 100672668093
Date de commande : 2020-01-13 13:36

Nom : Noham Tazi
Adresse de messagerie : noham.tazi@gmail.com
Carte de crédit : Mastercard **********2020

Cette …… peut apparaître sous …… « lentreprise.com » sur votre relevé bancaire.

Adresse de facturation
Noham Tazi
32 rue de la Vie
75000 Paris
France
Articles (Tous les prix sont exprimés en euros)

Montant
1. Logiciel Compteur de temps (French) - Téléchargement 112,99 €

Sous-total : 112,99 €
Taxes : TVA 2,60
Total : 115,93 €
..... que toutes les informations indiquées ci-dessus sont correctes et conservez cette facture pour vos propres archives. Pour toute question, ... consulter la page Aide de la boutique en ligne.
.....
Service clients
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

2. **Remplissez le courriel à l'aide des structures suivantes : *transmettre, Je reste à votre disposition, Je vous invite, J'ai bien pris connaissance.***

Bonjour Madame Orial,
..... de votre courriel concernant le forfait "se soigner autrement".
En 2019, le forfait était de 75€ à l'année. En 2020, il est passé à 80€ pour l'année.
..... à nous faire parvenir la facture acquittée des médicaments homéopathiques avec la prescription médicale en indiquant votre numéro Mutuelle.
Il est possible de les..... au fur et à mesure en utilisant votre espace personnel Mutuelle par le biais de la messagerie. Vous pouvez également les regrouper et nous les envoyer en une seule fois.
..... et vous souhaite une agréable journée.
Votre Conseillère Mutuelle.

oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

3. **Remplissez le courriel à l'aide des structures suivantes *: conserver toute votre confiance, a retenu toute notre attention, procéder à la résiliation*.**

Bonjour Monsieur Alami,

Votre demande de résiliation de votre contrat crédit renouvelable ..... .

Nous vous confirmons ..... de votre crédit renouvelable ce jour à la date anniversaire de votre contrat.

Nous espérons ..... .
Bien cordialement,
Votre conseiller(ère) de relation clientèle DARTY/MENAFINANCE

Chantal David
Conseillère clientèle
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

4. **Dans les courriels suivants choisissez les structures convenables.**

4.1

Bonjour, cher client,/Cher client,

Un *message/courrier électronique* concernant les modifications de votre **Convention de compte** et de votre annexe Conditions de fonctionnement des cartes est disponible dans la **messagerie de votre espace client sécurisé**.
Nous vous invitons à *en prendre connaissance/le voir* en vous connectant sur mabanque.banque.fr

Merci de votre confiance,
Service clients

oXXXXXXXXX



15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

4.2

Bonjour,

Nous vous prions de trouver/Veuillez trouver comme convenu/comme nous avons décidé le devis pour vos prestations au centre Arcade.

Dans l'attente de votre *réponse/retour*.

Bonne journée
--
L'équipe …
oXXXXXXXXX



15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

4.3

Bonjour Madame Dumont,

Je confirme/J'accuse la réception des deux mails et je fais *le nécessaire/tout ce que je peux* pour notre rendez-vous de cet après-midi.

En revanche/En échange, je ne pourrai pas décaler plus tard notre état des lieux. Je peux néanmoins vous proposer un autre horaire : jeudi matin ou jeudi après-midi à partir de 15h.

Dans l'attente de votre retour,

Bien cordialement,/Bien à vous

Ariane Leroux
Gestionnaire immobilière
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

5. Choisissez la bonne structure parmi les structures proposées en italiques.

5.1

Monsieur,
J'ai/j'ai bien reçu votre demande.
Pour *la réponse/l'instruction* de votre dossier, vous *voudrez bien me faire parvenir/m'enverrez* une copie de votre titre de pension.

Cordialement,
Jean Aymare,
Agent administratif
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

5.2

Monsieur,
Nous avons bien reçu votre mél et vous en remercions.
Votre candidature *nous plait/a retenu toute notre attention,* c'est pourquoi nous souhaitons vous rencontrer lors d'un entretien la semaine prochaine.

Nous vous *prions/demandons* donc de nous faire connaître *vos moments libres/vos disponibilités* dès que possible. Nous vous *appellerons/contacterons* ensuite par mél ou téléphone. Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Marjorie Fidgi

Marjorie Fidgi
Chargée de recrutement
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

5.3

Bonjour Monsieur Camus,

Je reprends contact avec vous/Je me tourne vers vous à propos du devis que nous vous avons soumis le 15 avril dernier pour votre projet de rénovation. Je n'ai pas eu de *nouvelles/retour* de votre part, peut-être avez-vous encore des questions ?
Si *tel est le cas/vous voulez,* je vous propose de nous rencontrer.
Auriez-vous *un moment disponible/des disponibilités* la semaine 25 ?

Bien cordialement,

Isabel Dupont
Attachée commerciale

oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

C. Identifier l'erreur

1. **Identifiez les formules qui ne conviennent pas dans ce courriel. Justifiez votre réponse et proposez une solution.**

Bonjour,
En retour la facture "détaillée",
Bonne réception,

Cordialement,
Claire Saunier

Claudine Saunier
Assistante comptable
0XXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

2. **Identifiez les erreurs de rédaction et proposez un courriel correctement rédigé.**

Objet : modification de votre demande de prise de rendez-vous

Bonjour Monsieur Kasmi
Nous confirmons réception de votre changement de rendez-vous d'intervention du compteur communiquant Gazpar.
Suite à notre entretien téléphonique, un nouveau le 01/03/2020 et 12h.
Pour vos contacts de nos services que le numéro de votre est de 02316787261737 ;
Sommes à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 18h au 01 64 72 77 48.

Pour toutes question autour du compteur communiquant Gazpar, GRDF est à votre disposition sur www.grdf.fr ou au 09 69 36 35 34 du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 8h à 20h.

Remercions de confiance.

Bien cordialement,
Sabine Dupont

Sabine Dupont
Assistante commerciale
oXXXXXXXXX

LOGO L'entreprise

15 rue Robert Schuman
76600 LE HAVRE
www.lentreprise.com

3. **Repérez les erreurs de lexique et de syntaxe dans ces extraits de courriels. Précisez quelle est la structure correcte.**

3.1

Madame,
Pour pouvoir donner suite à votre demande du 5 juin dernier, je vous serai gré de me fournir un certificat de domicile.

3.2

Monsieur,
Pour pallier aux difficultés d'approvisionnement liées à la pandémie, nous organiserons une permanence à notre local le samedi 5 juin de 8h à 12h.

4. **Dans cet extrait de courriel, repérez une erreur de formulation. Proposez une variante adéquate.**

Monsieur,
En raison des difficultés d'approvisionnement liées à la pandémie, notre livraison de serrures a pris un retard d'un mois.
Merci de me dire si vous maintenez votre commande.

Cordialement,

D. S'exercer à la rédaction des courriels

1. **Rédigez un courriel pour annoncer à votre cliente Mme Bianco qu'elle doit vous retourner le document joint complété et signé accompagné de sa carte d'identité. Vous êtes Danielle Caruso, attachée administrative.**[11]

2. **Rédigez un courriel par lequel vous transmettez en pièce-jointe, suite à la demande du client, votre proposition accompagnée de votre plaquette de présentation. Vous souhaitez bonne réception et annoncez rester à disposition pour tout renseignement. Vous ajoutez une formule de politesse qui comprend « salutations ». Vous êtes Marie Dutilleul, attachée commerciale.**

3. **Rédigez un courriel à partir de la situation suivante :**
   Une cliente (Madame Anne Onyme, 10 rue de la Vie, 75000 Paris) veut retourner un article après le délai légal (un salon de jardin en teck de 1000€), elle en demande le remboursement et a essuyé un refus par téléphone.
   Mécontente de ce refus, elle a adressé un courriel de réclamation à votre chef de service où elle réclame de nouveau le remboursement de l'article et où elle déclare ne plus commander à « Excellent-Garden » si cet incident n'est pas rapidement réglé.
   Votre chef de service ne souhaite pas que cet incident communique une mauvaise image de votre entreprise. Il vous donne comme consigne d'expliquer l'impossibilité de répondre à sa demande et de lui accorder un bon d'achat de

[11] Pour tous les exercices de cette partie, les coordonnées de l'entreprise dans laquelle vous travaillez sont :
oXXXXXXXXX
LOGO L'entreprise
15 rue Robert Schuman
Code Ville
www.lentreprise.com

10 % à valoir sur une commande ultérieure et de présenter les excuses de l'entreprise.
L'article que la cliente vous a retourné était : un salon de jardin en Teck. Prix de l'article : 1 000 €.
Vous êtes Erwan Lebonizec, responsable Service après vente.

4. **Rédigez un courriel par lequel vous annoncez à votre client que vous êtes de retour depuis aujourd'hui et vous prenez connaissance de son mail. Vous lui annoncez que vous ne savez pas si votre collègue lui a répondu et vous le rassurez qu'il n'a rien à faire. Vous lui souhaitez une excellente journée. Vous êtes Christian Montaigne, attaché administratif.**

5. **Vous rédigez un courriel pour annoncer que vous avez pris en compte la demande de résiliation de votre client.**
   Vous précisez que la résiliation sans frais de son offre sera effective le 04/12/2021 et qu'il pourra suivre sa demande depuis son espace client : offre et options > résiliation> résilier/suivre.
   Vous lui indiquez également qu'il peut encore changer d'avis en annulant sa demande directement depuis votre espace client.
   Vous représentez l'équipe ÉLECTRICITÉ.

6. **Rédigez une réponse au courriel de cette cliente en précisant qu'elle doit scanner une lettre de clôture sur papier libre avec la date et sa signature, dans cette lettre elle doit demander aussi la résiliation de la carte, du service Esprit libre ainsi que des contrats Assurcompte et @BANK sécurité. Vous précisez que le virement du solde du compte de la cliente sur l'IBAN sera enfin en vos mains. Vous êtes Patrick Deschamps, conseiller clientèle.**

Bonjour,

Je vous écris concernant mon compte ouvert dans votre agence. En fait, je voudrais le clôturer et je vous transmets en fichier attaché l'attestation de ma banque en Pologne, précisant le RIB de mon compte en euros. Si

vous avez besoin d'autres documents ou détails, je vous prie de m'indiquer exactement ce que je dois vous envoyer.
En vous remerciant de votre collaboration, bien cordialement,
Agata Chmielewski

7. **Rédigez un courriel destiné à votre cliente Mme Avidano pour lui transmettre en pièce jointe le devis avec une des deux montures sélectionnées ainsi que la paire de verres qui protège des écrans et qui teinte au soleil. Vous précisez également que vous restez à disposition pour des questions éventuelles. Vous la remerciez. Vous êtes Axelle Durand, conseillère commerciale de l'Optique PleinSoleil.**

8. **Rédigez un courriel de réponse à ce courriel pour transmettre la facture avec les bons éléments. Vous précisez que vous restez à disposition pour tout complément et vous ajoutez la formule de politesse. Vous êtes Rachid Ahmed (comptable).**

Bonjour,
Je vous dérange de nouveau pour vous demander une pièce justificative. Conformément aux dépenses éligibles de l'Institut français, qui finance ce projet, il nous faudrait, à part la facture, une copie du bulletin de salaire.
Je vous mets en copié-collé le tableau des frais.

NATURE DES DEPENSES ELIGIBLES	OBSERVATIONS	TYPE DE PIÈCES JUSTIFICATIVES
Cachets : Artiste Technicien (régisseur, éclairage, monteur, truquiste…)		Copie du/ des bulletin(s) de salaire (Uniquement pour les structures françaises) ou Copie du ou des contrat(s) de travail avec le(s) reçu(s) des versements ou attestation sur l'honneur (Uniquement pour les structures)

Serait-ce possible de nous l'envoyer ?
Cordialement,
Victor Simon

9. **Rédigez un courriel par lequel vous annoncez à votre correspondant qu'il va trouver en PJ un formulaire à remplir pour que vous puissiez lui établir un devis.**
   Vous lui proposez les options :
   - transport des meubles 280€
   - réparations et peinture 250€
   Vous précisez également que votre destinataire ne doit pas hésiter à vous appeler pour en discuter.
   Vous êtes Christian Thomas, conseiller commercial.

10. **Répondez au courriel de ce client pour lui donner les informations demandées. Vous lui envoyez en fichier joint un modèle de résiliation de bail, en précisant qu'il doit vous envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception ou qu'il doit vous la remettre directement en main propre dans votre agence. Vous ajoutez que le délai de préavis commence à partir du jour où l'agence reçoit sa lettre. Pour insister sur le moment de la réception de la lettre vous mettez en gras le verbe recevoir. Vous êtes Solène Dupré, gestionnaire immobilière.**

Madame,

Vu que je vais quitter mon poste à partir du 1er avril je vous prie de me communiquer les étapes à suivre pour la résiliation de mon contrat de bail.

Dans l'attente de vos renseignements,

Adrien Dubar

11. **Répondez à ce client pour vous excuser par rapport au délai. Vous lui annoncez que le colis de votre partenaire Aigle est empaqueté et il quittera l'entrepôt dans les plus brefs délais. Vous ajoutez que si le client a déménagé lors de la livraison, le colis serait retourné à l'expéditeur et remboursé. Précisez que vous restez à sa disposition pour tout renseignement supplémentaire. Vous êtes Marine Faure, conseillère commerciale.**

Bonjour,
Je viens de recevoir l'annonce que mon compte a été débité pour cette commande, or moi je suis parti depuis longtemps. Conformément à votre message, le colis aurait dû être renvoyé chez vous et je n'aurais pas dû payer. Pourriez-vous me dire ce qui se passe ?
Cordialement,

André Lefort

12. **Rédigez un courriel pour annoncer à votre client qu'il doit établir un bon de commande en raison du marché en vigueur si c'est son institution qui prend en charge la prestation. Si tel n'est pas le cas, vous précisez qu'il suffit qu'il vous renvoie le devis signé avec la mention « Bon pour accord » pour valider la prestation. Vous ajoutez une formule de politesse. Vous êtes Martine Dupin, comptable.**

13. **Rédigez une réponse à ce courriel adressé à un salon de coiffure. Montrez de l'empathie, mettez en évidence l'efficacité testée du produit qui a fait l'objet de nombreux essais en laboratoire et le fait qu'il est utilisé régulièrement. Précisez que la prestation comprend le soin auquel il faut ajouter le shampoing et le brushing. Essayez d'expliquer que la coiffeuse devait remplacer sa collègue qui venait d'avoir un accident en venant travailler et que ce n'était qu'une question de malchance. Proposez à la cliente de passer au salon pour de nouveaux soins gratuits pour pouvoir lui apporter satisfaction. Vous êtes Laure Petit, chargée de la relation clients.**

Très déçue du fameux soin kératine qui est censé vous rendre les cheveux moins secs et plus brillants d'après les conseils de la coiffeuse. Je n'ai vu aucune différence, pour avoir en plus payé assez cher. Vous m'avez donné un prix au téléphone ensuite un autre quand je suis arrivée … la coiffeuse était débordée elle s'occupait de plusieurs clientes à la fois. Du coup elle m'a appliqué le soin rapidement et pas de manière uniforme! Je vais déconseiller à toutes mes amies.