**DOSSIER CORRESPONDANCE**

**I – QUELQUES RÈGLES GÉNÉRALES DE PRÉSENTATION ET DE LANGUE**

**Rédiger et mettre en forme une lettre professionn**

Il existe différentes catégories de lettres professionnelles, adaptées à différentes situations «standard» de communication externe. Nous retiendrons principalement trois grandes catégories de lettres :

1. La lettre commerciale **B to C** (Business to Consumer). Elle s’adresse à des particuliers : prospects, clients actuels ou passés de l’entreprise, soit avec une intention « marketing » (promotion, relance…) soit avec un objectif d’information ou de gestion (information sur un délai de livraison, relance pour paiement, etc…). Ce genre de lettre dont la finalité est commerciale (marketing), fait généralement partie d’un mailing ou publipostage, établi à partir du fichier client, qui permet de personnaliser la lettre. Elle comporte souvent une *phrase d’accroche* séduisante (parfois même écrite à la main), en gros caractères, en haut de la lettre. Elle vise à interpeller le lecteur et à l’inciter à lire la suite. L’accroche est formulée en termes précis. La lettre commerciale *à un prospect* est argumentée, et débute par une description de la problématique du prospect. Une solution est ensuite annoncée, mettant en scène le produit. Le style est direct, les tournures sont positives, le langage simple et précis. Ce type de lettre vise à créer une relation avec le destinataire. Elle se termine par des précisions sur les modalités pratiques d’achat, d’adhésion, etc… La lettre commerciale *de fidélisation* d’un client actuel de l’entreprise mentionne généralement les relations précédentes, rappelle au destinataire les produits qu’il a achetés par le passé, et lui montre que l’on suit son dossier. La lettre commerciale *de relance* s’adresse à des anciens clients, et vise à renouer le contact avec eux. Comme la lettre de fidélisation, elle est personnalisée.

Le terme de lettre commerciale s’étend aussi à bien d’autres types de courriers : des relances client après facturation, pour paiement, des informations sur la disponibilité ou l’indisponibilité de produits, des informations complémentaires sur les services, sur les délais…

2. L’usage du courrier postal est beaucoup moins fréquent en **B to B** (Business to Business, qui concerne les échanges entre entreprises). Les entreprises entretiennent des relations régulières avec leurs entreprises clientes, leurs fournisseurs, leurs sous-traitants. Ces échanges se font plus souvent par messagerie électronique, téléphone ou fax. Les documents échangés sont accompagnés de bordereaux de transmission plutôt que de lettres. La lettre commerciale est utilisée quand il est nécessaire de disposer de traces, lors de différends ou de litiges, de relances pour paiements, d’accords à valider sur des conditions de vente, des délais…

3. La lettre administrative est utilisée lors d’échanges entre administrations, ou lors d’échanges entre un individu ou une entreprise et l’administration. Elle est régie par des normes différentes de la lettre professionnelle « du privé » et présente un caractère nettement plus formalisé.

Dans tous les cas, la présentation sera soumise aux mêmes obligations :

* papier blanc sans ligne et sans quadrillage ;
* écriture lisible et présentation soignée puisque la lettre est généralement MANUSCRITE ;
* marge à droite et à gauche d’environ 2 cm ;
* pas de fautes d’ortographe, de français ni de ratures ;
* encre noire ou bleue.

**a) Style et rédaction d’une lettre professionnelle**

Le registre généralement utilisé est celui du langage courant : des phrases simples, des mots précis. De nombreuses formulations standard sont utilisées, en fonction du type de situation. Les formules de politesse, notamment, sont extrêmement ritualisées : elles doivent tenir compte du positionnement entre les interlocuteurs.

Voici trois liens qui peuvent vous aider à trouver la formule que vous jugez la plus pertinente.

http://www.abc-lettres.com/formule-politesse.html

http://www.la-lettre.com/index.php/2008/02/14/420-formules-de-politesse

http://www.lettres-gratuites.com/formules-politesse.html

NB : Dans le cas d’une lettre de communication « marketing », l’intention est de se différencier d’une formulation trop standardisée, pour initier ou maintenir une relation personnalisée avec le client ou le prospect.

Ci-dessous, une présentation type :



1. **les articulateurs logiques du discours**

Les différentes parties doivent être articulées entre elles de façon logique en employant des mots à cet effet qui s’appellent justement « articulateurs ». En voici quelques uns parmi les plus utilisés :

* **pour ajouter une idée qui peut renforcer la précédente** : **par ailleurs, en outre, de plus, d’autre part**, placés en tête de phrase : *« en outre, il faudrait… », « par ailleurs, je ne vois pas pourquoi… ».*
* **pour attirer l’attention sur un fait précis**: **notamment, en particulier, quant à, à propos de, en ce qui concerne**: *« quant à votre facture du… », « à propos de votre remarque, … ».*
* **pour détromper / émettre des réserves (adversatifs)**: **en fait, en réalité, mais, toutefois, cependant, néanmoins, or**: *« en fait, il n’a jamais été question de vendre… » / «  nous apprécions votre geste, cependant nous aimerions que … ».*
* **pour opposer**: **en revanche, au contraire, contrairement à, or**: *« je ne peux pas … En revanche je suis disposé à… ».*
* **expliquer les conséquences / conclure**: **c’est pourquoi, par conséquent, en conséquence, donc (placé après le verbe)**, **ainsi (+ inversion), aussi (+ inversion) /** *« c’est pourquoi nous regrettons de… », « par conséquent, je ne crois pas que… » / « je vous serais donc reconnaissant de nous livrer au plus vite****… « , «*** *ainsi avons-nous décidé de… »****.***
* **présenter chronologiquement : avant tout, (tout) d’abord, ensuite, de plus, enfin.**
* **présenter dans la même phrase 2 idées / une alternative**: **d’une part … d’autre part, soit … soit (= ou … ou)**: *« soit vous acceptez … soit vous renoncez ».*
* **récapituler**: **de toute façon, quoiqu’il en soit, bref**: *« de toute façon, il est trop tard », « bref, il faut agir vite »****.***
* **se référer à un événement ou à une chose**: **conformément, selon, suivant, ainsi que** : *« selon les clauses du contrat … », « ainsi que nous en avons décidé … »****.***
* **renforcer l’idée précédente en ajoutant un élément**: **en effet, d’ailleurs, du reste** : *« en effet, je vous avais spécifié que … », « du reste les résultats montrent que … »****.***
* **résumer des faits, des idées, une décision : en bref, finalement, en définitive :** *« en bref, je dirai que cette affaire … », « finalement nous avons renoncé à … », « en définitive, il s’avère que … »****.***
* **illustrer : ainsi, par exemple**: *« ainsi j’ai constaté que … », « par exemple vous pourriez … » .*

# Les formules de politesse

Quelques exemples de formules parmi les plus courantes:

1. Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées
2. Je vous remercie de l'attention que vous avez apportée à ma candidature et vous prie de recevoir, Monsieur, mes sincères salutations.
3. Je vous remercie par avance de votre attention et vous prie de recevoir l'assurance de toute ma considération.
4. Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.
5. Nous vous prions de croire, Messieurs, à l'expression de nos sentiments les plus dévoués.
6. Je vous prie d'agréer, Madame, l'assurance de ma sincère considération.
7. Vous remerciant pour l'attention que vous voudrez me porter, je vous prie de recevoir l'assurance de toute ma considération.
8. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes respectueuses salutations.

## d. Le top 10 des erreurs!

1. Votre lettre de motivation est rédigée sur du papier rayé ou quadrillé.
2. Vous écrivez votre lettre avec de l'encre mauve, verte ou rouge.
3. Vous utilisez un stylo qui bave.
4. Votre lettre n'est pas personnalisée.
5. Votre lettre suit point par point les informations contenues de votre CV.
6. Les marges de votre lettre de motivation sont irrégulières.
7. Votre lettre de motivation contient sur 2 pages.
8. Les fautes d'orthographe.
9. Vous avez photocopié votre lettre de motivation.
10. Absence de contact ou erreur dans le mail ou téléphone.

**A savoir enfin que :**

1. le nom des rues et des villes ne doit jamais être traduit dans les adresses (par exemple : « *via della Pace, 4 – Firenze* » reste tel quel et ne sera JAMAIS traduit par « *4, rue de la Paix – Florence* »). Par contre, dans le corps de la lettre, le nom d’une ville figurera en français si sa traduction existe (« *J’ai fait mes études à Venise et j’ai travaillé à Pavie pendant 2 ans* »).
2. Contrairement à l’usage italien, dans le corps de la lettre les pronoms personnels et les adjectifs possessifs ne prennent jamais la majuscule (***V****oi* = **v**ous / *il* ***V****ostro* = **v**otre / *i* ***V****ostri* = **v**os, etc.).

**II – QUELQUES EXEMPLES DE LETTRES PROFESSIONNELLES**

→ Voir PDF: Catherine de Lavergne, *Rédiger et mettre en forme une lettre professionnelle*, 2010.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PARTIE I: CORRESPONDANCE ET EMPLOI**

La lettre est un élément fondamental dans la recherche d’un emploi. Elle a toujours comme objectif un rendez-vous avec un employeur. On distingue trois types de lettres de candidature :

* la candidature spontanée ;
* la réponse à une annonce (ANPE, presse, affiche, internet) ;
* le mail.

Ces écrits doivent être envoyés à une personne précise : le Directeur des Ressources Humaines (DRH), le Chef du Personnel, le Responsable du cabinet de recrutement… En l’absence d’une figure de référence connue, la lettre sera expédiée à l’entreprise et débutera génériquement par le titre de civilité « Madame, Monsieur » ou bien « Messieurs » au pluriel. Un autre détail : il convient d’apporter autant de soin à la présentation de l’enveloppe : c’est le premier document qui sera vu.

Avant de rédiger la lettre, il convient de regrouper les documents dont on aura besoin et de faire un brouillon. Il vaut mieux travailler avec un dictionnaire et n’utiliser que les termes qu’on connaît et qu’on pourra réutiliser lors de l’entretien. Il faut garder un double de ce courrier afin de pouvoir le relire si on est convoqué et noter sur un cahier les dates des rendez-vous et des interlocuteurs contactés. Sans réponse de leur part au bout d’une dizaine de jours, on peut les relancer soit par téléphone (« Avez-vous bien reçu le courrier que je vous ai adressé le … ? »), soit à nouveau par lettre (« Vous ayant adressé en date du … une demande de rendez-vous, je me permets de vous recontacter et de réitérer ma demande … »).

Le rôle de cette lettre est de susciter l’intérêt du recruteur afin qu’il examine le CV et qu’il désire rencontrer le candidat. La lettre doit mettre en valeur les qualités, les expériences et les réalisations du candidat correspondant au profil du poste pour lequel il postule. Elle doit aussi montrer l’intérêt du candidat pour ce poste. Elle doit être brève et aller droit au but. La lettre sera rédigée en fonction de l’emploi qu’on désire occuper, mais aussi de l’entreprise ou de l’organisme qui offre cet emploi. Il faut donc éviter de rédiger une lettre générale composée de phrases toutes faites qui n’attirerait pas l’attention des recruteurs. La lettre de motivation est rédigée sur un ton plus personnel que le CV et devrait laisser transparaître la personnalité du candidat.

**Quelques conseils.**

- sachez cibler votre recherche d'emploi: identifiez d'abord les entreprises ou institutions qui correspondent à vos intérêts.

- candidatez sérieusement: un dossier de candidature est la première impression cruciale en face d'un potentiel recruteur. Veillez donc à ce qu’il soit présentable.

- faites modestement la promotion de vos qualités; vendez-vous bien mais sans exagérez et tout en restant honnête.

- en cas d'entretien: une bonne préparation, c'est le job pratiquement en poche.

- patience et ténacité: des qualités importantes pour l'obtention d'un emploi car trouver un emploi n’est pas facile et prend du temps.

**Lettre de motivation.**

Elle doit absolument être dans la même langue que l'offre d'emploi à laquelle vous répondez, sauf si l'employeur a demandé des candidatures en langue anglaise.

**CV.**

un CV comprend normalement beaucoup de détails et peut aller jusqu’à trois pages ou plus, même si selon certains il serait préférable de tout faire tenir sur une page format A4, prétextant que les recruteurs, ayant peu de temps et beaucoup de candidats, dédaigneraient les CV trop longs. Un employeur exige à voir les dates exactes des précédents emplois. Les entreprises s'intéressent à vos activités hors travail et loisirs.

 Consulter les sites et portails d'offres d'emploi est probablement un des moyens les plus confortables d’accéder aux offres d’emploi du secteur ou de l’entreprise. Mais des offres d’emploi sont disponibles dans les journaux nationaux et locaux ainsi que des magazines.

**I - ANNONCES ET OFFRES D’EMPLOI**

1. **La petite annonce**

|  |
| --- |
| **1 )** Groupe monégasque de communication et de relations publiques en fort développement sur le marché américain recherche cadre, diplômé H.E.C. ou formation équivalente, spécialisé/e en ressources humaines pour la création de filiales aux Etats-Unis.  Parfaitement bilingue français/anglais, minimum 2 ans d’expérience. Possibilité d’évolution de carrière.  Adresser lettre + CV + photo à :  Europoste  4, rue des Iris  98000 Monaco  Réf. 001240832 qui transmettra. |

**Questions**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. L’entreprise qui embauche est : 2. un groupe français 3. un groupe américain 4. un groupe allemand | 1. le candidat occupera les fonctions de : 2. responsable du personnel 3. comptable 4. manager |
| 1. On demande une qualification : 2. de base 3. qualifiée 4. générale | 1. le lieu de travail sera : 2. en France 3. en Allemagne 4. aux Etats-Unis |

|  |
| --- |
| **2)** Expert comptable à Nice recherche collaborateur/trice confirmé/e pour gestion portefeuilles / dossiers. Possibilité stage expertise comptable.  Ecrire à Comisud  208, rte de Grenoble  06278 Nice Cedex 3  Réf. 00107744 qui transmettra |

**Questions**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. La personne recherchée doit être : 2. française 3. débutante 4. qualifiée | 1. Le/la collaborateur/trice 2. a déjà de l’expérience 3. doit faire un stage 4. doit être jolie |
| 1. Le/la candidat/e devra : 2. acheter des portefeuilles 3. gérer des dossiers 4. contrôler l’expert-comptable | 1. Le lieu de travail se trouve : 2. dans l’Ouest de la France 3. dans les Alpes à Grenoble 4. dans le Midi de la France |

1. **L’offre d’emploi**

1)

|  |
| --- |
| **Accompagnateur(-trice) d’exposition** Offre N°9074   * Statut : Employé * Type de contrat : Temporaire intérim * Secteur : Tourisme - Loisir – Voyage * Lieu de travail : Bruxelles   **Notre client :** Notre client de prestige, actif dans le milieu de l´événementiel à Bruxelles est à la recherche d´un(e) accompagnateur(-trice). En effet, les locaux historiques de l´entreprise abritent actuellement la plus grande exposition intéractive de la ville : Experience Brussels. C’est pourquoi, notre collaborateur recrute un(e) accompagnateur(-trice) pour son département exposition.  **Votre mission :** Aux côtés de 2 collègues-accompagnateurs/-trices, et sous la responsabilité de la coordinatrice de l´exposition vous êtes responsables des tâches suivantes:   * Vous assurez l’accueil des visiteurs dans l’exposition et à la réception située au rez-de-chaussée du bâtiment. * Vous accompagnez les visiteurs dans l’exposition et offrez votre aide afin de faciliter l’utilisation de l’exposition interactive. * Nous proposons des activités pour les groupes (toutes générations), vous expliquez et encadrez ces dernières. * Nous organisons des stages pour lesquels il vous est demandé de contribuer à la programmation, à l’encadrement et à l’animation. * Vous tenez à jour les statistiques liées à la fréquentation de l’exposition ainsi que la mailing list et le carnet d’adresses. * Vous animez des événements occasionnels (Nocturnes, Museum Night Fever, fête de l’Iris, Erfgoeddag…), qui peuvent aussi avoir lieu le soir et le week-end. * Vous collaborez en équipe avec la Coordinatrice de l’exposition pour la création d’animations événementielles, projets éducatifs…   **Votre profil :** Vous êtes bilingues FR/AN (indispensable).  - Vous avez un diplôme secondaire ou équivalent par l´expérience.  - Vous avez des horaires flexibles.  - Vous êtes dynamique, communicatif(ve), aimable.  - Vous êtes à l´aise aussi bien avec les enfants, adolescents, adultes.  - Vous êtes accueillant et enthousiaste et vous aimez travailler en équipe.  **Nous vous offrons :** un contrat à temps plein (38h/semaine) au sein d´une entreprise culturelle, locale et ambitieuse ainsi qu´un salaire et avantages extra-légaux à la hauteur de votre expérience.  Veuillez contacter Élise Ruscigno au +32 2 227 56 60 ou par mail [bruxelles@tracegroup.be](mailto:bruxelles@tracegroup.be?subject=Candidat%20pour%20Accompagnateur%28rice%29%20d%60exposition%209074) |

2)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AGENT DE VOYAGE (H/F)**  **RÉFÉRENCE:**  1641883  **Description de l'offre**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Nombre de postes demandés : | 1 | | | Catégorie de métier : | Employé au service touristique (Agent réceptif local)  (434110401)  [PERSONNEL D'ACCOMPAGNEMENT DU TRANSPORT] | | | Secteur d'activité : | Agences de voyage | | | Lieu(x) de travail : | VERVIERS | | |  | Notre agence recherche de toute urgence un AGENT DE VOYAGE H/F pour une agence de la région.  **Votre mission:**   * L'accueil de la clientèle fera partie de votre quotidien ainsi que le conseil de la clientèle en matière de voyage * Vous procédez aux réservations de voyages, billets d'avions et factures.   **Votre profil**:   * Une formation bac+2/3 ou plus et dans tous les cas une expérience probante et récente en tant qu'agent de voyage est EXIGÉE. * Connaissance des langues étrangères dont l’anglais * La fibre commerciale fait partie de vous! * Le contact client est une chose que vous appréciez ainsi que le côté commercial. | | |  | |  |   **Votre contrat**   |  |  | | --- | --- | | Régime de travail : | Temps plein de jour | | Heures/sem | 38 h | | Type : | Intérimaire |   **Contact**   |  |  | | --- | --- | | Modalités de candidature : | contact par mail | | Nom de l'entreprise : | ADECCO | | Nom de la personne : | Mme XHIBITTE PASCALE (CONSULTANTE) | | Adresse : | 1, CHEMIN DE XHENORIE  4890  THIMISTER-CLERMONT BELGIQUE | | E-mail : | [pascale.xhibitte@adecco.be](mailto:pascale.xhibitte@adecco.be) | |  |  | |

3)

|  |
| --- |
| Animateur en Parc de Loisirs H/F Société : **Jobmania** Activité : **Services aux entreprises** Filiere : **100% Job étudiant / jeune** Métier : **Parc d'Attraction** Lieu : **Rhône**Présentation de l'entreprise Jobmania est une agence de recrutement spécialiste de la population étudiante présente dans toutes les universités et les écoles post-bac de France métropolitaine. Descriptif du poste **Animateur en Parc de Loisirs H/F** Catégorie : Job étudiant Lieu : Rhône Durée : 6 mois à 1 an Salaire : Rémunération : 9.53€/h + 10% prime de congés payés Mission Royal Kids est un acteur incontournable des parcs de loisirs en intérieur et propose des services de qualité, des animations pour les enfants de 0 à 12 ans et de la bonne humeur pour toute la famille! Pour ses parcs de Miribel (LYON NORD) et de Craponne (LYON OUEST), Royal Kids recherche des animateurs(trices) pour des missions à pourvoir dès aujourd’hui et pendant toute l’année.  Missions : • Vous accueillez, animez et encadrez les anniversaires de nos clients (enfants de 4-12 ans) • vous proposez des jeux, chorégraphies • vous renseignez les parents sur le déroulement et les étapes de la prestation  Selon le niveau d'activité, vous êtes amené à être polyvalent sur les missions d'accueil suivantes : • Vous accueillez, renseignez et orientez les visiteurs • Vous contrôlez et êtes le garant du respect des règles de sécurité • Vous tenez la caisse à l’entrée du parc en proposant nos offres commerciales • Vous réceptionnez les commandes clients, préparez et servez les plats et boissons au bar Profil recherché • Vous êtes disponible les mercredis, les week-ends et les vacances scolaires (flexibilité selon vos cours et examens) • Vous avez le permis B et un véhicule • Vous appréciez le contact clientèle et disposez d’une vraie aisance relationnelle • Vous avez une bonne résistance physique et savez gérer votre stress • Une première expérience professionnelle avec des enfants et/ou en caisse est un plus • Le BAFA et la maîtrise d’une langue étrangère sont appréciés mais non obligatoires  Informations complémentaires : Poste à pourvoir dès à présent en temps partiel de 15 à 20h/semaine selon disponibilités Formation assurée par l'équipe ROYAL KIDS (demi journée d'observation, encadrement et réunions). |

1. **Exercices**

Décriptage des annonces ci-dessus. Quelques info pour vous y aider:

**ATTENTION**: en français, le mot **diplôme** sert à désigner toute attestation de fin d’études, quel que soit son niveau. On parle ainsi de ***diplôme universitaire, diplôme de Grande Ecole,*** etc. Son emploi n’est pas limité comme en italien au diplôme de fin d’études secondaires. Si en italien la « maturità » c’est « il diploma », en français le  « baccalauréat » est « un diplôme » comme d’autres.

**Le BAFA** (Brevet d’Aptitude aux Fonctions d’Animateur), c’est quoi? Ce brevet est délivré par le ministère de la Jeunesse et des Sports. Il prépare à être animateur en accueils collectifs de mineurs (ACM), en camps d’ados, en général, il est demandé pour encadrer les classes de découvertes... Il peut être déterminant pour l’entrée dans certaines formations du secteur social. C’est également un plus incontestable sur un CV pour un jeune qui peut ainsi montrer qu’il a déjà occupé de vraies responsabilités. Et puis pour ceux qui aiment voyager, multiplier les expériences, le Bafa et un peu d’expérience ouvrent des opportunités d’emplois dans les clubs de vacances !

A partir de 1998 une grande réforme des systèmes universitaires des pays membres de l’UE est décidée. Elle débute le 25 mai 1998 avec la Déclaration de la Sorbonne, commune aux ministres de l’enseignement supérieur de France, Allemagne, Italie et Royaume Uni, élargie l’année suivante à l’ensemble des pays de l’UE. De nombreux décrets et arrêtés aboutissent en décembre 2004 à la création d’une Décision du Parlement Européen qui fonde un cadre communautaire unique pour la transparence des qualifications et des compétences (l’Europass). Le système universitaire français est donc modifié : le DEUG, diplôme en 2 ans qui constituait un palier avant la Licence, n’existe plus et est remplacé par le système LMD (**Licence** : L1 + L2 + L3 = 6 semestres = 180 ects / **Master** : M1 + M2 = 10 semestres = 300 ects / **Doctorat**) : les étudiants ont le choix d’obtenir un diplôme en 3 ans (Licence), en 5 ans (Master), en 8 ans (Doctorat), après validation des crédits ECTS (European Credit Transfer System / Système européen de transfert de crédit). Ces parcours sont identiques dans chaque université européenne. Les formations sont organisées en semestres : on ne doit donc plus valider une année d’études mais les deux semestres qui la composent.

**II - QUELQUES MODÈLES DE LETTRES À ANALYSER**

|  |
| --- |
| 1. CANDIDATURE À UN POSTE D’ANIMATEUR DANS UNE ASSOCIATION |

|  |
| --- |
| Prénom NOM  Adresse  Code postal - VILLE  (NATION)  Nom Destinataire  Adresse Destinataire  Code postal – VILLE  (NATION)  Paris, le 13 mai 2014  Objet: votre annonce n° 75116E  Madame, Monsieur,  Le poste d’animateur que vous proposez au sein de votre association a retenu toute mon attention et ce serait avec grand intérêt que je me joindrais à votre équipe.  Le métier d’animateur a toujours été pour moi une vocation. À l’âge de 19 ans, muni du BAFA délivré par le ministère de la Jeunesse et des Sports, j’ai pu commencer à exercer dans le cadre d’un village de vacances pour enfants de 6 à 13 ans. Cette première expérience ayant été enrichissante et réussie, j’ai orienté mes études vers un BTS Accueil/Animation.  Une fois mon diplôme obtenu, j’ai occupé divers postes d’animateur, afin d’être le plus polyvalent possible. J’ai notamment été saisonnier dans un village-club de vacances pour adultes et j’ai animé pendant deux ans la MJC de la ville Tours.  J’ai également été amené à m’occuper, dans le cadre d’une maison de quartier, de jeunes en difficulté d’insertion sociale, pour lesquels j’ai mis en place de nouvelles activités socioculturelles.  Toutes ces expériences témoignent de ma capacité d’adaptation et de mes qualités relationnelles. De plus je suis mobile et très disponibile.  En espérant vous avoir convaincu de l’enthousiasme qui m’anime, et dans l’attente d’un entretien, je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations.  Signature |

|  |
| --- |
| 1. CANDIDATURE À UN POSTE DANS UNE AGENCE DE VOYAGE |

|  |
| --- |
| Patricia DUPONT  23 bis, rue du Sergent Traire  30100 - ALÈS  Travel Voyages  30, avenue d’Orléans  11400 - NARBONNE  Alès, le 20 février 2015  Objet: votre annonce n° AH546TU  Messieurs,  Dynamique et motivée, je souhaiterais rejoindre une agence de voyage de renom comme la vôtre, afin d’approfondir encore mes connaissances.  Je suis titulaire d’un BTS Vente et Productions touristiques obtenu en 2004, et j’ai à mon actif une première expérience en agence de voyage. Au sein de cette agence, mon activité a été très polyvalente, puisque je me suis occupée des réservations, de la billetterie et du suivi des dossiers, mais aussi de l’accueil et du conseil.  J’ai ainsi pu acquérir l’assurance et la compétence nécessaires pour proposer la meilleure prestation en fonction du budget de chaque client.  Étant célibataire, je suis très disponibile, ce qui représente un avantage durant les périodes chargées d’avant-saison. Je suis quelqu’un sur qui l’on peut compter.  En espérant vous avoir convaincu et vous avoir suscité en vous l’envie de me rencontrer pour un entretien, je vous prie d’agréer, Messieurs, l’assurance de ma considération distinguée.  Patricia DUPONT |

|  |
| --- |
| 1. CANDIDATURE À UN POSTE DE GUIDE-ACCOMPAGNATEUR SAISONNIER |

|  |
| --- |
| Pierre LATOUR  Bât. 4, porte 6  23, rue des Coccinelles  26000 – VALENCE  ASSO MARSEILLE GUIDES  BP 20  13001 – MARSEILLE CEDEX  À l’attention de Madame Léonie BERNARD  Valence, le 2 mars 2015  Objet: votre annonce n° 75116E  Madame,  Vous recherchez un guide-accompagnateur jeune et dynamique, rodé au tourisme de groupe. Je suis la personne qu’il vous faut!  Actuellement étudiant en licence d’anglais après un BTS Animation et Gestion Touristiques Locales, je suis disponibile pour toute la saison d’été.  J’ai déjà travaillé en tant que guide pour plusieurs voyagistes qui tous ont été séduits par mes qualités d’animateur et mon sens de l’organisation. Je suis énergique, débrouillard et attentif à chacun. Je peux me charger sans problème de toutes les formalités concernant le transport et le séjour. Dernièrement, j’ai pris des cours de secourisme, ce qui peut constituer un plus pour certaines destinations.  Convaincu que tous ces atouts ont éveillé votre intérêt, je me tiens à votre disposition pour un entretien au jour et à l’heure qui vous conviendront.  Je vous prie d’agréer, Madame, mes sincères salutations.  Pierre LATOUR |

**III – LE MAIL OU COURRIEL**

En France, le « mail » est parfois orthographié « mél ». On peut aussi écrire « courrier électronique » ou « courriel ». Comme pour la lettre, l’objet du mail est sans article : « demande d’informations », « candidature pour un stage », «  absence au cours du 16/04/00 », etc. Dans les mails appartenant à un contexte professionnel donc formel, les formules d’ouverture et de congé sont bien spécifiques : l’expression « bonjour » en début de mail et « bonne journée » (ou « bon week-end », « bonne semaine », « à bientôt ») à la fin sont assez souvent utilisées. Mais bien sûr on n’écrira jamais « salut » dans un tel contexte.

## IV – LE CV OU *CURRICULUM VITAE*

Créé sur la base de vos expériences et compétences professionnelles, le CV reflète votre personnalité, c'est votre passeport pour l'emploi. Il est donc nécessaire de le rendre lisible, accessible et attrayant. Lu en quelques minutes, votre CV doit en premier attirer le regard et susciter l'intérêt. En résumé, votre CV s'apparente à une plaquette commerciale répondant à des règles de présentation et de mise en forme. N'oubliez pas que votre CV est votre passeport, il vous ressemble et véhicule votre image professionnelle, prenez le temps de soigner sa présentation et son contenu.

## Présentation générale du CV

La présentation du CV a une importante toute particulière puisque c'est l'impression générale que vous donnez au recruteur. Voici donc les règles de base à suivre pour une présentation classique et professionnelle :

- Le CV doit être dactylographié  
- Imprimé sur papier A4 de bonne qualité  
- Le CV doit être court (1 page voir 2 si vous avez au moins 10 ans d'expérience)  
- Il doit être aéré et suivre une chronologie logique  
- Les phrases doivent être courtes (vous pourrez développer dans votre lettre)  
- Faire ressortir les points clés de votre parcours  
- Quelques couleurs pour égayer  
- Évitez les fautes d'orthographe  
- Évitez les fantaisies

Dans l'ordre d'importance, voici les grandes catégories à indiquer sur votre CV.

1. Coordonnées  
2. Expériences / objectifs / résultats  
3. Formation scolaire / langues  
4. Compétences clés / techniques pour le poste  
5. Formations professionnelles  
6. Complément d'information / divers / hobbies

## b. Les grandes rubriques du CV

**L'état civil : la carte de visite**  
Placée habituellement en haut de votre CV, elle fait office de carte de visite. Voici l'essentiel des informations à donner:  
- Nom  
- Prénom  
- Âge  
- Adresse personnelle  
- Coordonnées téléphoniques (mobile si possible)  
- Email (pour un premier contact rapide)

**L'accroche : la mise en valeur de votre potentiel**  
L'accroche se place directement sous l'état civil. Elle doit sauter aux yeux de votre lecteur. C'est vote message publicitaire, le titre de votre CV. Ne limitez pas cette partie à un titre de poste, ajoutez-y des informations percutantes, utilisez des couleurs et un police de texte plus grande.

**L'expérience**  
Reprenez les informations d'avant réalisation (mini bilan professionnel) pour commencer cette partie. Répertoriez l'ensemble de vos postes avec leurs dates respectives. Pour chaque poste, vous devez indiquer : l'entreprisse, les postes occupés et leurs missions principales et, bien sur, les résultats. Ces derniers ont une importance capitale puisqu'ils permettent de mettre en valeur votre parcours.

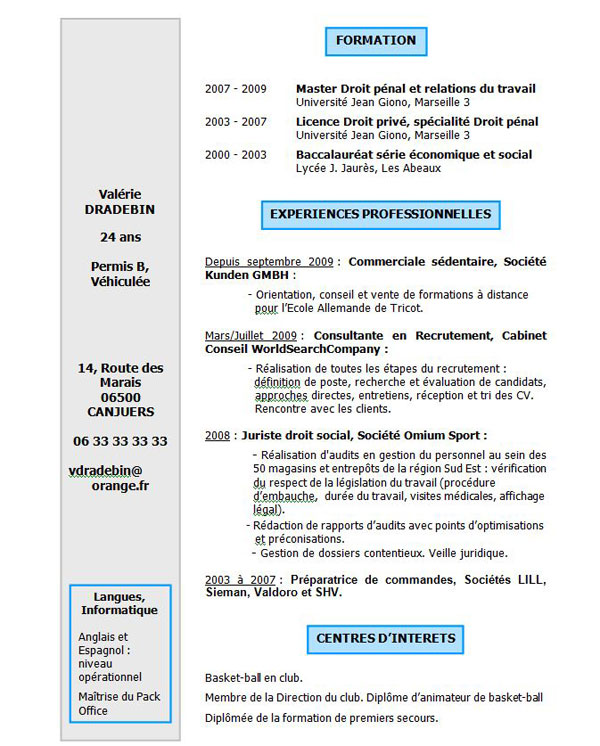
**La formation**  
La partie "Formation" se compose de 4 sous partis, à savoir: => la formation scolaire/initiale et les diplômes obtenus, => les formations professionnelles, => la maîtrise des outils techniques particuliers, => les langues

**Informations complémentaires, hobbies**  
Partie libre. Vous pouvez y indiquer vos centres d'intérêt, vos voyages, vos passions.

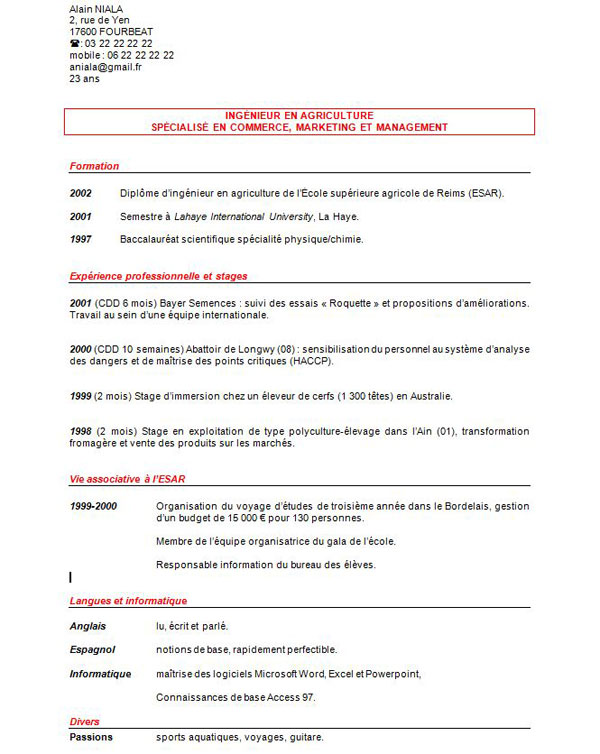
**c.Faire son CV : les derniers conseils**

1/ Relisez votre CV après l'avoir imprimé, on ne sait jamais, il peut contenir des fautes.  
2/ Soyez sûr de pouvoir détailler toutes les informations inscrites dans votre CV lors de l'entretien.  
3/ Faites-le relire par une personne afin de savoir s'il est lisible, compréhensible et clair.  
4/ Demandez-vous si votre CV est convaincant.

Ci après, quelques modèles:







****

# Le CV européen

**Le Curriculum Vitae Europass est un modèle de CV spécifiquement conçu pour tout ceux qui souhaitent chercher un travail, un stage ou une formation dans un pays de l'union Européenne.** Europass est une initiative de l'UE. Elle vise à aider les citoyens à **présenter leurs compétences et qualifications de manière efficace et claire** et à favoriser la mobilité européenne.

Il existe en Europe un format standard: C.V. Europass. C'est l'exemple du Curriculum Vitae Européen. En ligne, vous pouvez remplir plusieurs formules et les imprimer en moins de 10 minutes.Le site vous aidera à souligner les compétences et habilités personnelles, les études et expériences. Il existe en 2 modèles: le Modèle CV Européen (en Français) et le Modèle de CV Européen en anglaise. Mais il existe aussi sur le site officiel un formulaire dans toutes les langues européennes: Bulgare, Tchèque, dannoise allemande, grèque, anglaise, espagnole, estonienne, française, islandaise, italienne, lituanienne, latviane, croatienne, hungroise, maltaise, néerlandaise, norvégienne, polonaise, portugaise, roumaine, slovaque, slovanaise, finnoise, suèdoise, turque.

Beaucoup d'informations sont disponibles sur le site web officiel: europa.eu.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | | | | | | | | | | | | |
|  |
| Curriculum vitae  Europass | | Insérez votre photographie. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Information personnelle | |  | | | | | | | | | | | | |
| Nom(s) / Prénom(s) | | Nom(s) Prénom(s) (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
| Adresse(s) | | Numéro, rue, code postal, ville, pays (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
| Téléphone(s) | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | Portable: | | | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | |
| Télécopie(s) | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
| Courrier électronique | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Nationalité | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Date de naissance | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Sexe | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Emploi recherché / Domaine de compétence | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Expérience professionnelle | |  | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Dates | | Décrivez séparément chaque expérience professionnelle pertinente, en commençant par la plus récente. Rubrique facultative (voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
| Fonction ou poste occupé | |  | | | | | | | | | | | | |
| Principales activités et responsabilités | |  | | | | | | | | | | | | |
| Nom et adresse de l'employeur | |  | | | | | | | | | | | | |
| Type ou secteur d’activité | |  | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Education et formation | |  | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Dates | | Décrivez séparément chaque programme d’enseignement ou de formation achevé, en commençant par le plus récent. | | | | | | | | | | | | |
| Intitulé du certificat ou diplôme délivré | |  | | | | | | | | | | | | |
| Principales matières/compétences professionnelles couvertes | |  | | | | | | | | | | | | |
| Nom et type de l'établissement d'enseignement ou de formation | |  | | | | | | | | | | | | |
| Niveau dans la classification nationale ou internationale | | (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Aptitudes et compétences personnelles | |  | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Langue(s) maternelle(s) | | Précisez ici votre langue maternelle (au besoin ajoutez votre/vos autre(s) langue(s) maternelle(s), voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Autre(s) langue(s) | |  | | | | | | | | | | | | |
| Auto-évaluation | |  | Comprendre | | | | | Parler | | | | | Ecrire | |
| Niveau européen (\*) | |  | Ecouter | | Lire | | | Prendre part à une conversation | | S’exprimer oralement en continu | | |  | |
| Langue | |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |
| Langue | |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |
|  | | (\*) Cadre européen commun de référence (CECR) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Aptitudes et compétences sociales | | Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Aptitudes et compétences organisationnelles | | Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Aptitudes et compétences techniques | | Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Aptitudes et compétences informatiques | | Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Aptitudes et compétences artistiques | | Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Autres aptitudes et compétences | | Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Permis de conduire | | Inscrivez le(s) permis de conduire dont vous êtes titulaire en précisant si nécessaire la catégorie de véhicule. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Information complémentaire | | Indiquez ici toute autre information utile, par exemple personnes de contact, références, etc. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | | | |
| Annexes | | Enumérez les pièces jointes au CV. (Rubrique facultative, voir instructions) | | | | | | | | | | | | |

**V - L’entretien de recrutement**

## Un bon entretien de recrutement est :

- Interactif : Vous ne devez pas toujours monopoliser la parole.  
- Dynamique : Ne laissez pas de blanc pendant la discussion.  
- Organisé : Le recruteur à l'initiative du départ. Il commence généralement par vous exposer les missions du poste puis vous questionne sur votre cursus professionnel, l'entreprise, vos motivations.  
- Limité : Vous avez un temps déterminé. Si le recruteur accorde 30 minutes à votre entretien, il faut que vous soyez synthétique et clair.

## Se préparer à l'entretien

Voici une "check-list" des précautions à prendre avant votre départ pour l'entretien :

=> Relire son CV et sa lettre de motivation.  
=> Relire la description du poste et cibler les points clefs de l'annonce.  
=> S'informer sur l'entreprise via son site web ou Internet en général.  
=> Connaître la localisation du lieu de rendez-vous et faire une estimation du temps pour s'y rendre. (Objectif: ne pas arriver en retard).  
=> Prévoir une sacoche, un bloc-notes et un crayon pour noter certaines informations ou pour transporter des documents (notamment un deuxième CV au cas où le recruteur aurait égaré le vôtre).  
=> Penser à votre "look" : rasé, cheveux peignés, costume, tailleur si vous en avez.  
=> Reprenez les questions que vous souhaitez poser et auxquelles vous aurez à répondre

# a.Se préparer aux questions d’un entretien d'embauche

Voici une liste non exhaustive de questions auxquelles vous devriez répondre le jour de votre entretien d'embauche.

## 1. Questions en rapport à la fonction et l'entreprise

1. Quel genre de poste vous intéresse et vous conviendrez le mieux ?  
2. Si vous aviez le choix quel emploi choisiriez-vous dans notre société ?  
3. Quels sont vos objectifs de carrière ?  
4. Qu'est-ce qui vous attire dans cet emploi ?  
5. Avez-vous déjà pour un poste similaire auparavant ?  
6. Qu'attendez-vous de nous et de cet emploi ?  
7. Connaissez-vous notre entreprise ? Pouvez-vous me la présenter ?  
8. Pourquoi avoir choisi notre entreprise ?  
9. Que pouvez-vous dire de nos concurrents ?  
10. Quelle est notre dernière publicité , produits ? Qu'en pensez-vous ?  
11. Quelles sont nos parts de marché ?  
12. Pourquoi avoir postulé spontanément ?  
13. Préférez-vous travailler pour une multinationale, une PME ou une TPE, et pourquoi ?  
14. Êtes-vous intéressé par les avantages sociaux que nous offrons ? Est-ce votre principale motivation ?  
15. Pensez-vous être compétent pour ce poste ?  
16. Quels sont vos atouts pour ce poste ?  
17. Qu'est ce que vous apportera ce poste (personnel et professionnel) ?  
18. D'après vous quels sont les aptitudes et atouts pour réussir dans ce poste ?  
19. Quel type de personnalité correspond le mieux à ce poste ?  
20. Pourquoi pensez-vous réussir dans cette fonction ?  
21. N'êtes-vous pas trop jeune/âgé pour cet emploi et ses responsabilités ?  
22. Pensez-vous être meilleur que Monsieur XXX et pourquoi ?  
23. Quelle est votre rémunération actuelle ?  
24. Êtes-vous mobile ?  
25. Quelles sont vos disponibilités ?

## 2. Questions en rapport à l'expérience professionnelle

1. Parlez-moi de votre dernier emploi, vos fonctions.  
2. Pourquoi avez-vous quitté votre dernier employeur ?  
3. Parlez-moi de vos expériences professionnelles ?  
4. Quelle opinion votre employeur avait-il de vous ? Avez-vous des références ?  
5. Quels enseignements avez-vous tirés de vos précédents emplois ?  
6. Pouvez-vous me parler d’une expérience professionnelle réussie et dont vous êtes fière ou qui vous a motivé ?  
7. Pouvez-vous me parler d’une expérience professionnelle pendant laquelle vous avez dû faire face à des problèmes et obstacles ? Pourriez-vous me décrire comment vous les avez surmontés ?  
8. Qu'est-ce que vous aimiez de moins dans votre dernier emploi ?  
9. Quelles sont parmi les aptitudes et expériences celles qui vous permettent de penser que vous réussirez dans cet emploi ?  
10. Quelles sont vos qualifications pour cet emploi ?  
11. De quoi êtes-vous le plus fier, professionnellement ?

## 3. Questions en rapport à la formation et les études

1. Pourquoi n'avez-vous pas fini vos études ?  
2. Pourquoi avoir fait une école de commerce ?  
3. Quelle était votre matière préférée ? Et pourquoi ?  
4. En matière étiez-vous le moins bon ? Et pourquoi ?  
5. Quel est votre niveau en langue (anglais, allemand, espagnol, ...) ? Pouvons-nous continuer l'entretien en anglais, espagnol, ... ?  
6. Si vous deviez refaire vos études, quelle formation choisiriez-vous et pourquoi ?  
7. Parlez-moi de votre parcours scolaire et de vos choix d'orientation.  
8. Pourquoi être allé jusqu'à un BAC+5 ?  
9. Que vous a apporté vos formations ?  
10. Votre formation n'est pas en rapport avec votre parcours professionnel, pourquoi ?

## 4. Questions en rapport à la personnalité

1. Préférez-vous travailler seul ou en équipe ? Pourquoi ?  
2. Quelles sont vos capacités de manager ? ... à gérer une équipe ?  
3. Parlez-moi de vous ?  
4. Citez-moi 4 qualités et 4 défauts de votre personnalité.  
5. Avez-vous déjà géré un conflit avec vos anciens collègues ? Comment cela s'est-il terminé ?  
6. Comment gérez-vous le refus ?  
7. Savez-vous dire "NON" ? Donnez des exemples ?  
8. Avez-vous déjà eu à faire face à un refus (relatifs à vos projets) ? Comment avez-vous géré la situation ?  
9. Vos anciens employeurs vous ont-il déjà sermonnés ? Comment le viviez-vous ?  
10. Comment vous comportez-vous face à un responsable directif ?  
11. Travailler avec une femme/homme vous pose-t-il problème ? Et sous les ordres d'une femme/homme ?  
13. Quels sont vos principaux atouts ?  
14. Quelles sont vos principales faiblesses ?  
15. Aimez-vous les responsabilités et les challenges ?  
16. Acceptez-vous la hiérarchie ?  
17. Allez-vous au bout de ce que vous entreprenez ?  
18. Êtes-vous patient ou impatient ?  
19. Si vous deviez vous décrire en 3 mots, lesquels choisiriez-vous ?  
20. Décrivez-vous à travers un portrait chinois.  
21. Comment vos anciens collègues/amis vous décrivent-ils ?  
22. Prenez-vous le temps de réfléchir avant une décision ?  
23. Que pensez-vous du travail répétitif ?

## 5. Questions en rapport à la recherche d'emploi, votre salaire

1. Avez-vous contacté d'autres entreprises ?  
2. Pourquoi êtes-vous resté au chômage et que faisiez-vous pendant ce temps ?  
3. Quelles sont vos prétentions salariales ?  
4. Quel était votre salaire auparavant ?  
5. Accordez-vous plus d'importance au salaire ou à la sécurité de l'emploi ?  
6. Préférez-vous avoir un gros fixe ou un variable et un petit fixe ? Pourquoi ?

## 6. Questions en rapport à votre vie privée, vos hobbies

1. Quelle est votre situation de famille ?  
2. Êtes-vous marié ? La vie de famille est-elle importante pour vous ?  
3. Comment comptez-vous associer enfants et travail ?  
4. Pratiquez-vous un sport ?  
5. Que faites-vous en dehors de vos heures de travail ?  
6. Avez-vous une passion ?

**VI – QUELQUES LETTRES ENTRE ACTEURS PROFESSIONNELS DU SECTEUR TOURISTIQUE**

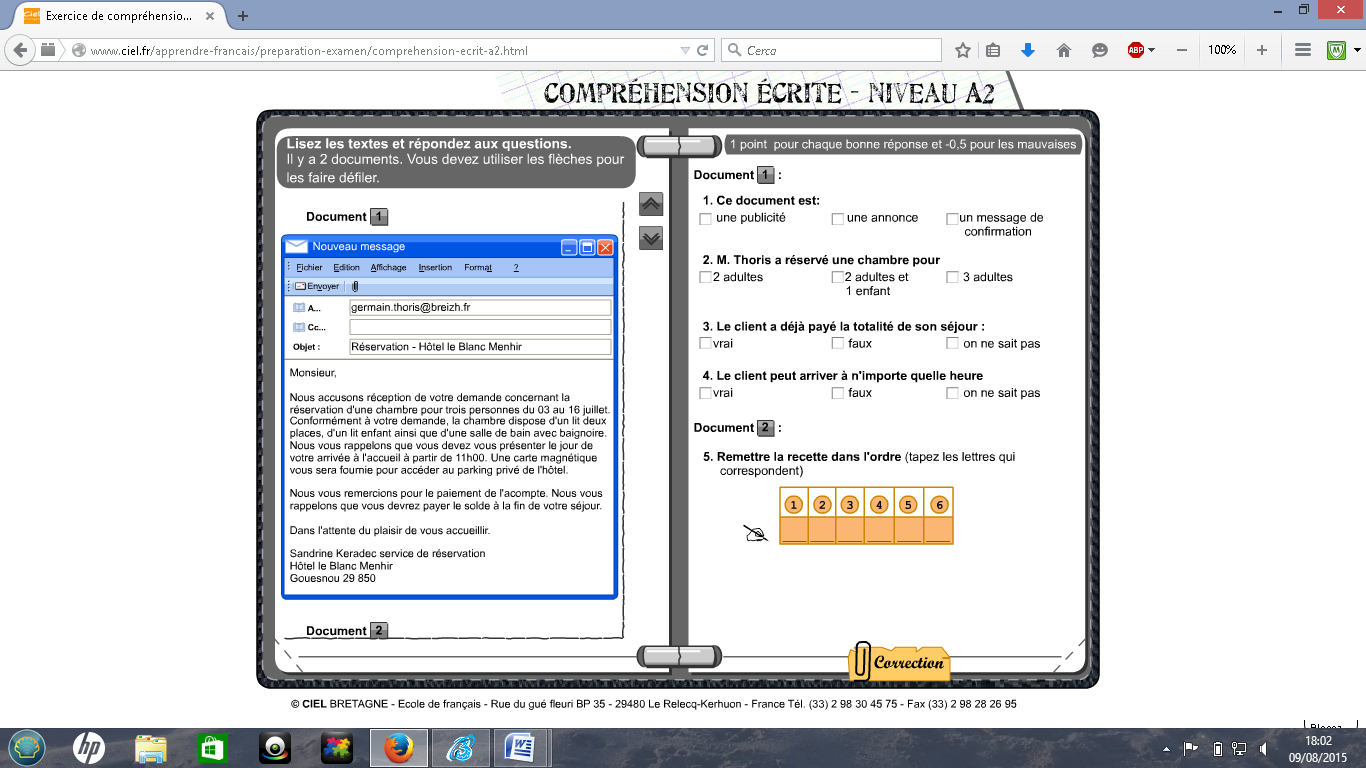
1. Envoi d’une agence ou d’un TO à un comité d’entreprise ou un groupe.

|  |
| --- |
| AGENCE BTS Lieu, date … 10, rue de Paradis 75 008 PARIS tel : 0102030405 n° licence : 1111111111  Destinataire : Lettre circulaire Correspondants européens  Objet : Programme spécial 14 Juillet.  Chers collègues,  Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint le programme de voyage spécial du 14 Juillet, PARIS-VERSAILLES.  1/ Le 14 Juillet : vous aurez l’occasion d’assister au défilé des Champs Elysées puis vous irez partager ces festivités dans des guinguettes lors d’un bal. La journée se terminera devant un feu d’artifice grandiose.  2/ hôtel luxe : vous serez logés dans un hôtel de luxe grand confort avec salle de bain et climatisation, idéalement situé.  3/ diversité et qualité des excursions ainsi que des repas : vous assisterez à 2 spectacles de Gala: au Lido puis à l’Orangerie de Versailles. Des diners traditionnels de la gastronomie française luxueux vous seront servis. Des visites culturelles sont également à votre programme, comme le musée du Louvre, mondialement réputé ou encore le Château de Versailles.  4/ Pension complète: Forfait tout compris, très bon rapport qualité/prix : n’est que de 920 €/pax pour tous les repas, hébergement hôtel luxe, de nombreuses excursions originales et variées.  Nous restons à votre disposition pour venir en discuter avec nous. Nous vous souhaitons bonne vente et que vos clients soient convaincus par la qualité de nos prestations.  Cordialement,  Nom Prénom Fonction |

1. Lettre d’une agence de voyage proposant ou démarchant des comités d’entreprise pour vendre un voyage à Amsterdam. (Schéma à compléter)

|  |
| --- |
| Entête agence de voyage + n° licence  Destinataire : 1 pax ou 1 lettre circulaire. « lettre adressée à tous les horticulteurs d’IDF »  Lieu, date …  Objet : Proposition de voyage à Amsterdam.  Monsieur, Madame,  Développement de l’objet : *XXXXXXX*  Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint le programme de voyage que nous proposons à tous les horticulteurs d’Ile-de-France. Le voyage aura lieu du *xxx* au *xxx.*  Arguments de vente : •    Pays-Bas : destination spéciale concernant les fleurs + époque des tulipes, formidable pour les horticulteurs. •    Entre gens d’une même profession, possibilité d’échanger des techniques, déontologie, d’en parler… déontologie. •    Hôtel luxe catégorie maximale, chambre + salle de bain. •    Pension Complète : climat de Mai agréable, 1 accompagnateur. •    Bon rapport qualité/prix : pont du 1er Mai, variété des excursions… •    Restaurant : à Amsterdam, les meilleurs restaurants indonésiens d’Europe !!  Ouverture commerciale : Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire… Ou pour venir en parler avec nous… Nous espérons vous compter parmi nos participants à ce voyage…  Salutations.  Signature |

1. Réponse à une demande de réservation de chambre d’hôtel (+ exercice)



**PARTIE II: CORRESPONDANCE ET COMMERCE**

**I - LA COMMANDE**

* 1. **Passer une commande.**

La commande est un contrat de vente: le client s’engage à payer les marchandises commandées aux conditions fixées; le fournisseur s’engage quant à lui à livrer les marchandises au client. Il faut:

* décrire la marchandise en précisant: quantité, nature, références du catalogue, prix;
* indiquer: le moyen d’expédition, les frais de transport, les délais de livraison, la date et le mode de paiement.
* On peut aussi préciser les conditions de l’assurance (qui doit la prendre en charge) et, dans le cas de marchandises fragiles ou périssables, donner des consignes pour l’emballage.

|  |
| --- |
| Edmond FRAGONARD  8, RUE DE LA Croix  59000 LILLE (F)  Società PUCCI  Via B. Cellini, 79  50047 PRATO (I)  Vos réf.: CO/GP 32  Nos réf.: AM/EF 0481  Objet: commande n° 45  Lille, le 25 avril 2012  Messieurs,  Nous avons bien reçu / nous accusons réception de votre lettre du 18 courant ainsi que la documentation jointe et nous vous en remercions vivement.  Après avoir examiné votre catalogue et votre tarif / Faisant suite à notre entretien de ce jour, nous avons le plaisir de vous passer la commande suivante:   * 1 000 serviettes éponge, réf. G457, couleur: bleu, à 6 euros l’unité; * 1 500 serviettes éponge, réf. P642, couleur: rouge et jaune, à 7 euros l’unité;   Comme convenu, la livraison sera effectuée franco notre domicile/par camion à notre magasin, en port payé/à nos frais, un mois après réception de la commande/dès réception de la commande. Par contre, nous vous confirmons que l’assurance de la marchandise sera à nos frais.  Nous vous recommandons tout particulièrement l’emballage des articles qui doivent être parfaitement protégés des infiltrations et de l’humidité.  Nous réglerons cet envoi, selon les conditions que vous indiquez dans votre offre, par chèque à 60 jours fin de mois de livraison.  Nous espérons que vous apporterez tous vos soins à la bonne exécution de cette commande et restons dans l’attente de votre confirmation.  Nous vous prions d’agréer / Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées / nos meilleures salutations.  Le Responsable du Service Achats  Antoine Martin |

* 1. **Accuser réception de la commande**

Lorsque le fournisseur reçoit la commande du client, deux cas de figure peuvent se présenter: la commande peut être satisfaite par le fournisseur, ou bien elle ne peut pas l’être ou seulement en partie. En fonction de la situation, naturellement le contenu de la lettre varie sensiblement comme l’illustrent les exemples suivants

**Exemples et cas de figure**

|  |
| --- |
| 1. **la commande peut être satisfaite**   Ets FOUGEROLLE  4, Av. Morane-Saulnier  78140 VELIZY-VILLACOUBLAY  Société COURBEL  15, rue Boudot  33000 BORDEAUX  Vos réf.: GD/AM 92C  Nos réf.: AH/LF  Objet: accusé de réception  Vélizy, le 17 septembre 2013  Messieurs,  Nous venons de recevoir votre commande du 12 dernier et nous vous en remercions vivement. Nous sommes heureux de vous communiquer que nous sommes à même de l’accepter sans réserves ainsi que vos conditions.  Nous vous assurons / Soyez certains (sûrs) que la livraison sera très soignée et exécutée dans les délais établis.  Nous espérons que vous voudrez bien nous passer d’autres commandes importantes et suivies, ce dont nous vous remercions d’avance.  Nous vous présentons, Messieurs, nos salutations les plus cordiales.  Le Responsable du Service des Ventes  Henri Moiret |

|  |
| --- |
| 1. **la commande ne peut pas être satisfaite à cause d’une modification des prix**   adcom  117, rue des Romains  67035 STRASBOURG  HELION S. A.  5, place Royale  80300 AMIENS  Vos réf.: xxx  Nos réf.: xxx  Objet: votre commande du 23 mai  Strasbourg, le 15 juin 2006  Messieurs,  nous accusons réception de votre commande citée en référence concernant la fourniture de   * 30 armoires hautes noyer, réf. A12 * 15 lits Empire en 160, réf. L8 * 10 bureaux Louis XV, réf. B21   pour un montant total TTC de 25 500 euros.  Malheureusement / Toutefois / Cependant, malgré notre désir de vous être agréables / de vous satisfaire, nous nous trouvons dans l’impossibilité de vous livrer les articles commandés aux prix indiqués sur votre bon de commande, ces derniers étant ceux de notre tarif 2005. En effet, depuis le 1er janvier de cette année, nous appliquons le nouveau tarif qui a subi une augmentation moyenne de 5% sur l’ensemble de nos produits.  Mais, compte tenu de / étant donné / vu nos bonnes relations précédentes / l’ancienneté de nos relations d’affaires, nous sommes disposés à vous appliquer, à titre tout à fait exceptionnel, une augmentation de seulement 3%.  Nous vous adressons ci-joint le nouveau catalogue ainsi que le nouveau tarif, et si vous êtes d’accord avec notre proposition, nous vous prions de bien vouloir confirmer votre commande.  Dans l’espoir que vous voudrez bien nous excuser pour cet inconvénient, nous restons à votre disposition pour l’exécution de toute nouvelle commande.  Nous vous prions de bien vouloir agréer, Messieurs, l’expression de nos sentiments distingués.  Le Service des Ventes  Louis Delettre  P. J.: 1 catalogue, 1 tarif |

|  |
| --- |
| 1. **la commande ne peut pas être satisfaite à cause d’une rupture de stock**   **[EN-TÊTES]**  Messieurs,  Votre commande n° 84 nous est bien parvenue et nous vous remercions de votre confiance.  Nous regrettons toutefois de ne pas pouvoir respecter le délai de 30 jours prévu pour la livraison en raison d’une rupture exceptionnelle de nos stocks de thon en boîte *La Primavera*.  Nous pourrons satisafaire votre demande seulement dans 50 jours, c’est-à-dire avec un retard de 20 jours.  Nous vous présentons nos excuses pour ce contretemps et attendons de savoir si vous annulez ou confirmez votre commande.  Veuillez croire, Messieurs, à l’expression de nos sentiments dévoués.  Le Responsable du Service des Ventes  Antoine Deport |

* 1. **L’annulation et la modification de la commande**

Des circonstances imprévues (problème de stockage, période de crise, cessation d’activité, modification des besoins de la clientèle, etc.) peuvent amener un client à devoir modifier, voire annuler totalement ou en partie sa commande. Le client doit présenter sa requête **en expliquant les raisons** qui le poussent à demander cette modification et en insistant sur les raisons susceptibles d’appuyer sa demande (bonnes relations précédentes, importances des commandes, etc.), sans oublier d’en appeler à la bienveillance du fournisseur. Puisque la commande constitue un contrat commercial qui ne peut être modifié qu’avec l’accord des deux parties, le fournisseur doit accepter ou refuser la demande faite par le client. Dans un cas comme dans l’autre, il doit expliquer lui-aussi ses motivations, et dans le cas d’un refus, dans la mesure du possible faire une contre-proposition.

**Exemples et cas de figure**

|  |
| --- |
| 1. **demande d’annulation totale de la commande**   **[EN-TÊTES]**  Messieurs,  Par notre lettre du 15 mars dernier, nous vous avons passé une importante commande de 500 bracelets or réf. 90576, 450 bracelets argent réf. 28451 et 600 bagues “Julie” réf. 285401.  Or, par suite d’une forte mévente, nos stocks, contrairement à nos prévisions, sont restés considérables et nous nous trouvons dans une situation financière qui nous empêche de faire face à nos engagements.  Nous sommes donc obligés de vous demander d’annuler notre commande dans sa totalité.  Nous espérons que vous comprendrez nos raisons et que vous accueillerez favorablement notre demande en considération aussi de l’acienneté de nos relations d’affaires.  Nous vous en remercions d’avance et vous prions d’agréer, Messieurs, nos salutations les meilleures.  Le Directeur Commercial |

|  |
| --- |
| 1. **demande de modification de la commande**   **[EN-TÊTES]**  Messieurs,  Par notre lettre du 15 mars dernier, nous vous avons passé une importante commande de 500 bracelets or réf. 90576, 450 bracelets argent réf. 28451.  Or, une demande particulièrement forte des bracelets en argent et une chute des ventes concernant les bracelet en or et les bagues nous obligent à vous demander de modifier notre commande comme suit:   * 100 bracelets or réf. 90576 * 900 bracelets argent réf. 28451   Les conditions de vente et de livraison restent les mêmes.  Nous souhaitons vivement que qu’il vous soit possible de nous donner votre accord sur cette modification et nous vous en remercions par avance.  Veuillez agréer, Messieurs, nos sincères salutations.  Le Directeur des Achats |

|  |
| --- |
| 1. **réponse positive à la demande de modification ci-dessus**   **[EN-TÊTES]**  Messieurs,  Votre lettre du 15 mars nous demandant de modifier votre commande n° 12 a retenu toute notre attention et nous nous empressons de répondre favorablement à votre demande. Nous vous expédierons donc, dans les délais convenus et aux conditions fixées:   * 100 bracelets or réf. 90576 * 900 bracelets argent réf. 28451   Nous restons à votre entière disposition pour vos futures commandes et vous prions de croire, Messieurs, à nos sentiments dévoués.  Le Service des Ventes |

### Exercice et lettes à rédiger

**EXERCICE: Malheureusement, la réponse peut être aussi négative, ou partiellement négative. Reprenez la lettre ci-dessus et transformez-la 1) en réponse négative ; 2) en réponse partiellement négative. Vous pouvez changer les articles, en ajouter, varier les quantités, etc.**

### LETTRES

**1. Commande**

Rédigez la lettre de commande de Casamia (voir exercice n° 2) à Dubonnet Frères.

**2. Modification du contrat de vente**

Casamia, via Asiago, 12, Vicenza, a passé une commande importante à Dubonnet Frères, 1, rue du Petit-Clamart, 91690 Saclas. Mais, en passant la commande (3 articles de votre choix dont vous préciserez la quantité, le prix et la référence), le client n’a pas tenu compte que le prix de l’un des articles avait subi une majoration. C’est pourquoi Dubonnet écrit une lettre pour informer son client que le nouveau tarif de l’article est en vigueur depuis le 2 janvier et que la commande sera expédiée aux nouveau prix. Rédigez la lettre de Dubonnet selon le plan suivant:

* accuser réception de la commande et remercier,
* rappeler les articles faisant l’objet de la commande;
* faire remarquer que le prix de l’un des articles ne correspond pas à celui du nouveau catalogue et annoncer l’expédition du nouveau tarif si le client ne l’a pas encore reçu;
* annoncer que l’expédition se fera dans les délais convenus et aux conditions fixées (les rappeler);
* attente d’une confirmation de la commande au nouveau tarif.

**3. Réponse à la lettre précédente**

Vous rédigez la réponse de Casamia à votre gré: confirmation, confirmation partielle ou annulation totale de la commande au nouveau tarif.

**4. La vente**

Décrivez en quelques lignes un article, ou une série d’articles, de votre choix que vous voulez mettre en valeur dans un catalogue ou une promotion.

**II - LES RÉCLAMATIONS**

Les raisons peuvent être nombreuses. Les plus fréquentes sont:

* la marchandise livrée est endommagée, défectueuse, de mauvaise qualité:
* la marchandise livrée ne correspond pas à celle qui a été commandée;
* le délai de livraison n’a pas été respecté;
* erreurs de facturation, etc.

Le client doit formuler très clairement sa réclamation dans une lettre qui exposera avec précision les raisons de la réclamation, les conséquences et le préjudice causé; il doit éventuellement indiquer les solutions envisagées. Le ton sera courtois pour une première réclamation, mais si l’indicent se répète ou si le fournisseur ne prend pas de mesures adéquates, le ton sera plus sec et même parfois menaçant.

* 1. **Les réclamations relatives aux transport**

Le plus souvent, les causes de réclamation relatives aux transports sont:

* le retard de livraison du transporteur;
* l’avarie de la marchandise pendant le transport;
* la perte totale ou partielle de la marchandise.

Dans tous les cas, la marche à suivre par le destinataire est la suivante:

* vérifier l’emballage et contrôler la marchandise, éventuellement la faire peser pour faire apparaître des manques.
* formuler les réserves d’usage sur le bon de commande ou la lettre de voiture;
* faire accepter et signer la contestation par le transporteur;
* prendre livraison;
* confirmer par lettre recommandée;
* prévenir l’expéditeur.

Si le transporteur refuse d’accepter les réserves, le destinataire peut refuser de prendre livraison de la marchandise et demander une expertise; il peut arriver que le transporteur refuse l’expertise amiable; le destinataire a alors le droit de demander une expertise judiciaire.

Dans tous les cas, la lettre du transporteur, si ce dernier répond, contiendra des **explications** et/ou une **justification**, une **proposition de réparation** ainsi que des **excuses**.

|  |
| --- |
| 1. **lettre de réserves à un transporteur à la suite d’un retard de livraison**   **[EN-TÊTES]**  Objet: retard de livraison  Monsieur le Directeur,  Le 15 janvier dernier notre fournisseur, la société Allegro, vous a remis 60 colis en carton contenant la nouvelle collection printemps-été de prêt-à-porter destinée à nos points de vente de la région du Centre. Le délai de livraison impératif prévu par le contrat était le 5 février au plus tard. Or, malgré nos nombreuses sollicitations, nous n’avons pris livraison de la marchandise qu’en date d’aujourd’hui, 25 février. Il va sans dire que ce retard affecte gravement tout le début de notre saison commerciale.  C’est pourquoi, conformément à l’article 105 du Code de Commerce, nous vous confirmons les réserves que nous avons émises sur le bon de livraison quant au préjudice subi du fait du retard.  Nous estimons le dommage subi à 10.000 euros et nous vous invitons à prendre toutes les mesures pour nous rembourser, votre responsabilité étant de toute évidence engagée.  Une copie de la présente lettre a été adressée à la société Allegro.  Dans l’attente d’une prompte réponse de votre part, nous vous adressons, Monsieur le directeur, nos meilleures salutations.  XXXXX XXXXXXXX |

|  |
| --- |
| 1. **réponse d’un transporteur à une réclamation pour un retard de livraison**   **[EN-TÊTES]**  Objet: réponse à votre réclamation  Monsieur,  Nous référant à votre lettre du 18 écoulé, nous vous exprimons notre plus vif regret pour ne pas avoir pu respecter, comme nous mettons un point d’honneur à le faire, le délai de livraison indiqué par votre expéditeur.  Une raison de force majeure, la grève du personnel de la SNCF, dont vous avez sûrement informé, a causé de nombreux retards dans nos services.  Nous ferons tout notre possible, soyez-en assuré, pour vous livrer la marchandise dans une semaine au plus tard.  En espérant que cela ne vous causera pas un trop grand dommage / préjudice, nous vous prions d’agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.  XXXX XXXXXXX |

* 1. **Report d’échéance**

Le client (débiteur) peut parfois se trouver dans l’impossibilité de régler entièrement ou en partie une facture. Dans ce cas, il doit en informer le plus rapidement possible le fournisseur (créancier) pour solliciter un report d’échéance, en expliquant clairement les raisons qui le poussent à demander cette faveur et en soulignant le caractère tout à fait exceptionnel de sa requête. Le fournisseur pourra accepter de reporter l’échéance de sa facture à la date voulue par le client, ou bien refuser. Il peut alors exiger un paiement immédiat ou faire à son client une contre-proposition équivalant à une solution de compromis entre les deux parties.

|  |
| --- |
| **[EN-TÊTES]**  Objet: accusé de réception  Messieurs,  Le délai de paiement de votre facture n° 345, d’un montant de 1245 euros, arrive à échéance le 10 octobre, c’est-à-dire dans une semaine.  Malheureusement, nous devons vous informer qu’il ne nous sera pas possible d’honorer ce paiement selon les modalités que nous avions établies / fixées: en effet, nous connaissons des difficultés passagères de trésorerie, dues à une diminution sensible des ventes en ce moment.  Vous nous obligeriez donc en acceptant de reporter exceptionnellement l’échéance de cette facture au 10 novembre prochain.  Nous sommes persuadés qu’à cette date nous serons en mesure de tenir tous nos engagements: la régularité de nos règlements antérieurs est la meilleure preuve de notre bonne volonté.  Nous vous remercions par avance de votre compréhension et vous prions d’agréer, Messieurs, nos sentiments les meilleurs.  XXXXX XXXXXXXX |

|  |
| --- |
| **[EN-TÊTES]**  Objet: votre demande de report d’échéance  Monsieur et cher client,  Nous avons reçu votre lettre du 18 mars nous demandant de proroger de 60 jours l’échéance de notre facture n° 231 de 2100 euros.  **1er cas de figure (acceptation totale):** En raison de la régularité de vos paiements antérieurs et de nos bonnes relations d’affaires, nous avons décidé de vous apporter l’aide demandée / de répondre favorablement à votre demande.  Vous trouverez donc sous ce pli / ci-joint une nouvelle facture du même montant, au 26 mai.  En espérant que cela vous donnera entière satisfaction et que vos affaires d’ici là s’arrangeront, nous vous prions de croire, Messieurs, à nos sentiments les meilleurs.  **2ème cas de figure (acceptation partielle avec contre-proposition):** Il nous est malheureusement impossible de donner une suite tout à fait favorable à votre requête, car le report d’échéance que vous nous demandez est trop long: nous sommes en effet tenus nous-mêmes à respecter les engagements pris avec nos fournisseurs.  Toutefois, en raison du caractère exceptionnel de votre demande et au vu des relations commerciales de longue date que nous entretenons avec votre maison, nous vous proposons de prolonger l’échéance au 26 avril, c’est-à-dire d’un mois au lieu de deux.  Si cette solution vous convient, donnez-nous votre accord afin que nous puissions rectifier l’échéance de la facture.  Dans l’attente de votre réponse, veuillez agréer, etc.  **3ème cas de figure (refus):** Malheureusement il nous est impossible de vous donner satisfaction, car nous devons nous-mêmes faire face à des difficultés de trésorerie et ce report nous placerait dans des conditions très difficiles vis-à-vis de nos créanciers.  Nous espérons pouvoir vous donner satisfaction en une autre occasion et nous vous invitons à effectuer le règlement à la date prévue.  Veuillez agréer, etc. |

* 1. **Rappel de paiement**

|  |
| --- |
| **1er rappel**  Objet: rappel de paiement  Cher Client,  Nous nous permettons de vous rappeler que votre compte-client présente à ce jour un solde débiteur de 1790 euros correspondant aux factures n° 367/54 et 393/54.  A ce jour, sauf erreur de notre part, nous n’avons pas trace de vos réglements.  Nous sommes persuadés qu’il s’agit d’un simple oubli de vos services et nous vous remercions par avance des dispositions que vous prendrez pour nous couvrir de ces montant dans les meilleurs délais.  Au cas où, entre temps, vous auriez transmis votre ordre de paiement, veuillez considérer ce rappel comme nul et non avenu.  En vous remerciant par avance, nous vous prions de croire, cher Client, à l’expression de nos sentiments distingués. |

|  |
| --- |
| **2ème rappel**  Objet: rappel de paiement  Messieurs,  Nous nous permettons d’attirer votre attention sur notre lettre du 4 février, restée sans réponse.  A ce jour, nous n’avons pas encore reçu la somme de 1800 euros, relative à nos factures n° 367/54 et 393/54.  Vous espérons que vous voudrez bien solder votre dette par tout moyen à votre convenance dans les plus brefs délais.  Veuillez agréer, Messieurs, l’expression de nos sentiments distingués. |

|  |
| --- |
| **3ème rappel**  Objet: rappel de paiement  Messieurs,  C’est avec regret que nous constatons que, malgré nos rappels des 10 janvier et 4 mars, votre compte reste débiteur de la somme de 1800 euros, relative à nos factures n° 367/54 et 393/54.  Par conséquent, nous regrettons de vous informer que si cette somme ne nous parvient pas avant le 31 mars, nous nous trouverons dans la fâcheuse nécessité de transmettre votre dossier à notre Service des Contentieux afin qu’une procédure de recouvrement soit ouverte. Les frais légaux encourus serobt à votre charge et s’ajouteront au montant de votre dette.  Nous espérons ne pas être obligés d’avoir recours à cette solution.  Agréez, Messieurs, nos salutations distingués. |

**→ Voir PDF: Catherine de Lavergne, *Rédiger et mettre en forme une lettre professionnelle*, 2010, p. 8 à 11 (exercices p. 11)**

* 1. **Exercices et lettres à rédiger**

1. Accusé de réception.

|  |
| --- |
| **À l’Affiche**  **35, avenue Pasteur**  **29000 QUIMPER**  **Téléphone: 02 95 84 36 48**  **Télécopie: 02 95 84 45 45**  ***SOCIÉTÉ INFORMATEX***  **M. Rodrigez**  **158, rue Jean-Bleuzen**  **92170 VANVES**  Télécopie: 01 56 89 25 68  Quimper, le 24 avril 2008  Objet: commande 456/08  Monsieur,  Nous vous prions de nous faire parvenir les fournitures suivantes:   * 18 boîtes de CD Rom TDK Min Silver 700 MB (dix par boîte) n° 1878450 à 1 euro HT chaque CD * 20 boîtes de disquettes Maxell, formatées MS DOS (dix par boîte) n° 1877250 à 5 euros HT chaque boîte * 10 boîtes de rangement n° 4026200 à 4 euros HT chaque boîte * 3 souris Logitech n° 1971350 à 50 euros HT chacune   Merci de bien vouloir appliquer les conditions habituelles: remise 5%. Franco de port. Paiement à 30 jours après réception de la marchandise.  Avec nos remerciements anticipés, veuillez recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.  M. MARTY  Responsable des achats |

Le fournisseur, M. Rodriguez de la société *Informatex*, a laissé des annotations sur la lettre à l’intention de sa secrétaire:

|  |
| --- |
| *accuser réception mais article n° 1877250 épuisé – disponible dans 2 semaines – envoi en colis express par nos soins – demander confirmation- s’excuser pour le contretemps* |

En tenant compte de ces annotations, rédigez l’accusé de réception de la commande de l’entreprise *A l’affiche*.

2. Réclamation.

Le magasin *A l’Affiche* vient de réceptionner la commande de fourniture de bureau. Il a été livré dans les délais prévus et l’emballage est en parfait état extérieur mais, lors de leur utilisation, il a constaté que les souris Logitech sont défectueuses. Il écrit un courrier au service après-vente de la société *Informatex* pour l’informer du problème. Il exige un échange immédiat. Rédigez la lettre.

3. Réponse à la réclamation.

Le service après-vente de la société *Informatex* répond au magasin à *A l’affiche*. Rédigez la lettre:

1. en reconnaissant le bien-fondé de la réclamation;
2. en ne reconnaissant pas le bien-fondé de la réclamation.

4. La relance par téléphone.

Vous êtes le propriétaire ou le gérant des magasins *ABC* et vous contactez la société *XYZ* car vous attendez *un ou plusieurs articles (que vous choisirez librement)* dont la livraison tarde et dont vous avez un urgent besoin (*donnez le motif*). Rédigez la conversation.

5. Signaler un retard de livraison.

L’entreprise *GN-Mat* attendait un lot de pièces mécaniques de rechange importantes pour la réparation de quatre chariots élévateurs. Elle s’adresse à son fournisseur, la Société *Bricar*, 17, boulevard de Sébastopol, 91000 Antony, pour l’informer de l’absence de livraison et de l’urgence de la situation. Elle fixe une date limite de livraison et menace d’annuler la commande si le délai n’est pas respecté. Rédigez la lettre.

6. Lettre de réclamation.

Martine Bourelly, opticienne (29, rue Aristide-Briand, 63000 Clermont-Ferrand) a reçu de son fournisseur, la société *Lamure* (74, rue Le Corbusier, 42100 Saint-Etienne) la facture n° 258/97 pour un montant de 6 000 euros. Lors de la vérification, il s’est avéré que la société *Lamure* n’a pas livré 8 montures “Pacific” qui ont été facturées et qu’elle a livré 16 montures “Leonardo” au lieu des 10 commandées. Martine Bourelly adresse un courrier à Pierre Gizzi, directeur commercial, pour:

1. lui réclamer les 8 montures “Pacific” manquantes;
2. l’informer qu’elle accepte de garder les montures “Leonardo” livrées en trop s’il lui consent un rabais de 5%

Rédigez la lettre.

|  |
| --- |
| **! à savoir**:  **la ristourne**: réduction accordée sur une somme déjà payée et, plus généralement, sur le montant total des achats auprès d’un même fournisseur effectués au cours de l’année.  **La remise**: réduction accordée lorsque la vente porte sur une quantité importante de marchandises ou en raison de la qualité de l’acheteur.  **L’escompte**: réduction accordée lorsque le paiement se fait au comptant ou avant la date d’échéance.  **Le rabais**: réduction accordée sur des articles démodés ou en compensation d’un problème (défaut de fabrication, retard de livraison …). Expression: *un travail au rabais = un travail mal payé* |

7. Réponse à la lettre précédente.

En réponse à la lettre de réclamation pour erreur d’expédition, rédigez la lettre d’excuse de la société *Lamure*.

8. Lettre de réclamation.

La Maison *Besson* de Bordeaux a pris livraison d’une fourniture importante de portails télécommandés. Le montant de la commande s’élève à 12 000 euros. La Maison *Diffam* avait promis une remise de 15% dont la facture ne tient pas compte. C’est pourquoi la Maison *Besson* adresse une réclamation à son fournisseur en lui demandant l’envoi d’une nouvelle facture rectifiée qu’il lui règlera par chèque. Rédigez cette lettre.

9. Réponse à la lettre précédente.

Rédigez la réponse de la Maison *Diffam.*

10. Erreur de paiement.

Le magasin *NUIT DE RÊVE* a envoyé un chèque à la Société BEAULINGE en règlement de la facture de sa dernière commande d’un montant de 5 600 euros. Or, le commerçant a commis une erreur: le montant en chiffres indique 6 500 euros, alors que le montant en lettres indique cinq mille six cents euros. La Société BEAULINGE ne peut donc pas encaisser le chèque et écrit à *NUIT DE RÊVE* afin qu’elle lui envoie un nouveau chèque rectifié.

Vous rédigez une lettre selon le plan suivant:

* vous accusez réception;
* vous informez de l’erreur constatée;
* vous annoncez que vous renvoyez le chèque en le joignant à la lettre;
* vous demandez l’envoi d’un nouveau chèque dans les meilleurs délais;
* vous remerciez et prenez congé par une formule de politesse.

11. Rappel de paiement par téléphone.

Vous travaillez au service comptabilité de l’entreprise Mediamax (Z.I. des Flandres – 62000 Arras). Le 15 mars, vous trouvez sur votre bureau la facture de monsieur Bousquet de la société *Artois-Sport* (Centre commercial Carrefour – Route de St Omer – 62000 Arras) annotée par votre responsable:

|  |
| --- |
| *téléphoner pour relancer le client – rappelr que c’est le 3ème retard de paiement en un mois – se montrer ferme et exiger un paiement sous 48 heures.* |

Il s’agit du paiement d’une grosse commande (n° 432) de chaussures pour un montant de 12 209,02 euros. Vous téléphonez. Vous exprimez votre inquiétude et votre mécontentement. Vous menacez d’un éventuel recours au service du contentieux.

12. Demande de report d’échéance.

Le magasin Durand (48, bd Leclerc, 69001 Lyon), spécialisé dans la vente de chaussures, écrit à son fournisseur, la société Bertrand (295, rue Large, 34100 Lunel), pour lui demander de reporter l’échéance de sa facture n° 245/23, d’un montant de 3 540 euros, du 31 janvier au 31 mars. La lettre s’articulera autour des points suivants:

* référence à la marchandise commandée et aux conditions de livraison et de paiement accordées;
* situation dans laquelle se trouve le magasin, victime d’un incendie qui a détruit une grande quantité des stocks de marchandise;
* demande de report;
* ponctualité avec laquelle jusque-là Durand a toujours honoré ses échéances.

13. Réponse à la demande de report d’échéance.

Rédigez toutes les réponses possibles de la société Bertrand à la demande du magasin Durand.

14. Réservation d’un stand à un salon - *Demande de renseignements* - La société SOLO a décidé de participer au salon des Entrepreneurs qui se tient à Rennes du 24 au 30 mars. Elle a besoin d’un stand de 8 m² minimum ayant les caractéristiques suivantes: largeur: 4,00 m, profondeur: 2,00 m. Elle écrit aux organisateurs pour avoir des renseignements sur les prix, savoir ce qu’ils comprennent, si le nettoyage et l’assurance sont inclus, s’il y a un meuble qui ferme à clé et le téléphone.

15. Réservation d’un stand à un salon - *Réponse* – Répondez à la lettre de la société SOLO en utilisant les données suivantes:

|  |  |
| --- | --- |
| stand de base à 2 000 euros – le prix comprend:   * 15 m² (5,00 m x 3,00 m) * deux étagères * une moquette * une table et une chaise * deux lampes * assurance | Stand de luxe à 2 200 euros – le prix comprend:   * les prestations du stand de base + * une autre table et deux fauteuils * un meuble qui ferme à clé * un téléphone sur le stand |

**INDEX**

**I – QUELQUES RÈGLES DE PRÉSENTATION ET DE LANGUE, p. 1**

1. Style et rédaction d’une lettre professionnelle, p. 2
2. Les articulateurs logiques du discours, p. 3

# Les formules de politesse, p. 4

# Le top 10 des erreurs, p. 5

**II – QUELQUES EXEMPLES DE LETTRES PROFESSIONNELLES, p. 5**

**PARTIE I: CORRESPONDANCE ET EMPLOI**

**I - ANNONCES ET OFFRES D’EMPLOI, p. 7**

1. La petite annonce, p. 7
2. L’offre d’emploi, p. 8
3. Exercices, p. 11

**II -** **QUELQUES MODÈLES DE LETTRES À ANALYSER, p. 12**

**III – LE MAIL, p. 15**

**IV – LE CV, p. 15**

## Présentation générale du CV, p. 15

1. Les grandes rubriques du CV, p. 16
2. Faire son CV : les derniers conseils et quelques modale, p. 16
3. Le CV européen, p. 21

**V - L’ENTRETIEN DE RECRUTEMENT, p. 23**

1. Se préparer aux questions d’un entretien d'embauche, p. 24

**VI – QUELQUES LETTRES ENTRE ACTEURS PROFESSIONNELS DU SECTEUR TOURISTIQUE, p. 27**

**PARTIE II: CORRESPONDANCE ET COMMERCE**

**I - LA COMMANDE, p. 30**

1. Passer une commande, p. 30
2. Accuser réception d’une commande, p. 31
3. Annulation et modification d’une commande, p. 33
4. Exercices et lettres à rédiger, p. 35

**II - LES RÉCLAMATIONS, p. 36**

1. Les réclamations relatives aux transports, p. 36
2. Report d’échéance, p. 37
3. Rappel de paiement, p. 39
4. Exercices et lettres à rédiger, p. 41