

Mieux rédiger les écrits professionnels

Plan PDC	
Lettre de première prise de contact	
0	Formule d'appel
01	Monsieur
02	Madame
03	Messieurs
04	Mesdames
1	Rappel des circonstances dans lesquelles on a connu l'entreprise
11	Monsieur [...] m'a conseillé de m'adresser à vous pour [...]
12	J'ai appris par [...] que [...]
13	Par votre annonce réf. [...] parue dans le [...] du [...] j'ai appris que [...]
14	
2	Motif de la lettre
21	Je serais disposé à [...]
22	J'ai l'intention de [...]
23	Avant [...] j'ai l'intention de [...]
24	
3	Conclusion sur les rapports futurs
31	Je ne manquerai pas l'occasion de vous rendre pareil service.
32	J'espère avoir de nouveau l'occasion de travailler avec vous.
33	Pourrez-vous me recommander à [...]
34	Aidez-vous l'obligance de me fournir [...]
35	Si l' n'est pas trop vous demander de m'accorder [...]
36	Je me tiens à votre entière disposition.
37	En souhaitant que cette lettre marque le début d'une longue et fructueuse collaboration.
38	
4	Formule de courtoisie
41	Veuillez agréer, [...] l'expression de mes salutations distinguées.
42	Je vous prie de croire, [...] à l'assurance de mon profond respect.
43	

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan RAPPEL	
Lettre de rappel d'une lettre restée sans réponse	
0	Formule d'appel
01	Monsieur
02	Madame
03	Messieurs
04	Mesdames
1	Se présenter
11	Je représente [...]
12	J'occupe depuis [...] le poste de [...]
13	Voire client depuis [...] je me trouve devant une difficulté que vous seriez à même de dissiper.
14	
2	Rappeler courtoisement...
21	Par ma lettre du [...] je vous demandais...
22	Dans une récente lettre, dont je vous joins la copie, je vous priais...
23	Je vous confirme ma lettre du [...] par laquelle je vous priais...
24	Je me permets de rappeler à votre bienveillante attention ma lettre du [...] par laquelle je vous demandais...
25	Notre facture n° [...] que nous vous avons envoyée le [...] est restée sans réponse.
26	
3	L'objet de la lettre restée sans réponse
31	...de me recommander à [...]
32	...d'avoir l'obligance de me fournir [...]
33	...s'il n'est pas trop vous demander de m'accorder [...]
34	Vous trouverez ci-joints la copie de ce document.
35	
4	Disculpé votre correspondant
41	Peut-être s'est-elle égarée en raison des récentes grèves.
42	Une perturbation quelconque aura pu retarder sa distribution.
43	
5	Reprendre la conclusion de la première lettre
51	Je ne manquerai pas l'occasion de vous rendre pareil service.
52	J'espère avoir de nouveau l'occasion de travailler avec vous.
53	Je me tiens à votre entière disposition.
54	
6	Formule de courtoisie
61	Veuillez agréer, [...] l'expression de mes salutations distinguées.
62	Je vous prie de croire, [...] à l'assurance de mon profond respect.
63	

Mieux rédiger les écrits professionnels

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan REP/DIS	
Lettre de réponse à une demande d'information ou de service	
0	Formule d'appel
01	Monsieur
02	Madame
03	Messieurs
04	Mesdames
1	Accuser réception de la demande
11	J'ai bien reçu votre requête du [...] et je vous remercie pour votre confiance
12	Je vous remercie de la confiance que vous me témoignez dans votre lettre du [...] ci-dessus référencée.
13	En réponse à votre lettre indiquée en référence, je m'empresse de vous communiquer le dossier [...]
14	
2	Réponse positive
21	Je suis à votre disposition pour vous donner les explications...
22	Je me présenterai dans vos bureaux le [...] à [...] afin que nous nous entretenions de cette affaire.
23	M. X... jouit d'une excellente réputation et je ne doute pas que vous apprécierez ses services.
24	
3	Réponse négative
31	Je serais heureux de vous donner satisfaction, mais je suis très pris...
32	Cette période de fêtes n'est pas favorable à...
33	M. X... n'a pas une grande réputation d'efficacité, mais peut-être est-ce dû à...
34	
4	Invoquez votre responsabilité et demandez la discrétion
41	Je décline toute responsabilité en ce qui concerne les documents fournis.
42	Je compte sur votre entière discrétion au sujet des informations contenues dans cette lettre.
43	J'espère que vous ferez l'usage le plus discret de [...]
44	Sans vouloir engager notre responsabilité, nous vous conseillons [...]
45	Ceci sans obligation de ma part.
46	Veuillez considérer ces informations comme strictement confidentielles.
47	
5	Formule de courtoisie
51	Veuillez agréer, [...], l'expression de mes salutations distinguées.
52	

Plan R/D	
Lettre de réponse à une demande de documentation	
0	Formule d'appel
01	Monsieur
02	Madame
03	Messieurs
04	Mesdames
05	Mademoiselle
1	Remercier de l'intérêt que l'on vous porte
11	Je vous remercie de votre visite à notre exposition du [...] à [...], où nous présentons nos dernières créations.
12	Je vous remercie de votre lettre du [...] par laquelle vous me demandiez des renseignements concernant [...]
13	Je vous remercie de votre appel téléphonique du [...] par lequel vous me demandez une documentation concernant [...]
14	
2	Présenter la documentation envoyée
21	Vous trouverez en annexe les échantillons de notre nouvelle gamme de [...]
22	Nous vous envoyons une documentation complète sur [...]
23	Nous vous adressons ci-joint notre catalogue où vous trouverez tous les renseignements désirés.
24	
3	Suggérer un contact
31	Je vous invite à visiter nos halls d'exposition afin d'apprécier la qualité de nos [...]
32	Pour vous conseiller, un de nos représentants vous rendra visite au jour et à l'heure que vous voudrez bien nous indiquer.
33	Vous pouvez consulter le catalogue de nos stages auprès de votre CR.
34	
4	Formule de politesse
41	Je vous prie d'agréer, [...], l'expression de nos sentiments dévoués.
42	Je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.
43	

Mieux rédiger les écrits professionnels

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan RÉCLAMI	
Lettre de réclamation	
0	Formule d'appel
01	Monsieur.....
02	Madame.....
03	Messieurs.....
04	Mesdemoiselles.....
1	Accuser réception
11	J'ai bien reçu votre lettre du [...] traitant de [...]
12	Très surpris par le contenu de votre lettre du [...], je m'empresse de [...]
13	En réponse à votre lettre indiquée en référence, je m'empresse de vous communiquer le dossier [...]
14	
2	Décrire les faits avec précision
21	J'étais en droit de prendre congé du [...] au [...] du fait de [...]
22	J'ai acheté dans vos magasins le [...] un [...] réf. [...] au prix de [...]
23	
3	Soumettre le motif du mécontentement
31	Or j'ai appris que (M. X...) plus récemment employé avait obtenu le congé à ma place.
32	Or la facture que je reçois s'élève à [...]
33	Or l'appareil que je reçois ne correspond en rien à celui que l'on m'a montré [...]
34	
4	Expliquer l'étendue du préjudice
41	Je me trouve pénalisé et ma famille va se retrouver seule à [...] km d'ici.
42	Cette somme retirée de mon budget, je vais être amené à me passer de [...]
43	Je comptais sur ce nouvel appareillage pour effectuer un travail pour le [...] que je ne pourrai pas rendre dans les temps.
44	
5	Disculpez votre correspondant
51	Croyant que j'avais commis une erreur, j'ai bien vérifié que [...]
52	C'est peut-être une erreur des services de transmission, mais cela me cause un grave préjudice.
53	
6	Dites ce que vous attendez en réparation
61	Je ne doute pas que vous allez vous empresser de réparer ce malentendu.
62	Un remboursement [...] serait le bienvenu.
63	J'espère que ce dont je n'ai pas bénéficié me sera octroyé à la prochaine occasion.
7	Montrez de la fermeté en cas de récidive
71	Je vais être contrainct de ne plus acheter par correspondance.
72	Je n'hésiterai pas à faire part de mon mécontentement à mes collaborateurs.
8	Formule de courtoisie
81	Veuillez agréer, [...] l'expression de mes salutations distinguées.
82	Dans cette attente, agréés, [...] mes salutations distinguées.

Plan DIS	
Lettre de demande d'information ou de service	
0	Formule d'appel
01	Monsieur.....
02	Madame.....
03	Messieurs.....
04	Mesdemoiselles.....
1	Se présenter
11	Je représente la société [...]
12	J'occupe depuis [...] le poste de [...]
13	Votre client depuis [...] je me trouve devant une difficulté que vous seriez à même de dissiper.
14	
2	Cerner le problème
21	Devant me servir de [...] et connaissant votre expérience pourriez-vous me dire [...]
22	M. X... qui a travaillé chez vous du [...] au [...] possible dans notre entreprise un emploi de [...]
23	Un poste à mi-temps dans le domaine de [...] est devenu vacant et Mme X... qui a été votre employée pendant [...] ans semble réunir les compétences nécessaires.
24	Vous m'avez chargé d'un rapport intitulé : «[...]» et je voudrais vous demander quelques précisions.
25	
3	Demandez votre information ou service
31	Connaissez-vous une personne susceptible de devenir ?
32	Auriez-vous l'obligeance de m'indiquer comment obtenir [...]
33	Sauriez-vous si, sur le plan moral, cette personne est recommandable ?
34	Plusieurs possibilités d'étudier la situation s'offrent à moi [...] ou [...] pourriez-vous m'indiquer sous quel angle je dois examiner les choses, et quelle sera la finalité de cette étude.
35	
4	Assurer de votre discrétion (si nécessaire)
41	Croyez que tout ceci restera entre nous.
42	Je vous assure de mon entière discrétion.
43	Veuillez croire que tout ceci ne sera jamais divulgué.
44	
5	Offrir vos services en échange (si nécessaire)
51	À votre entière disposition en cas de problèmes semblables.
52	Vous pouvez compter sur moi le cas échéant.
53	
6	Remercier
61	Je vous remercie d'avoir porté attention à ma demande et vous prie d'agréer, [...] l'expression de mes salutations distinguées.
62	En vous remerciant, je vous prie d'agréer, [...] l'assurance de ma considération distinguée.
63	

Mieux rédiger les écrits professionnels

Plan DD	
Lettre de demande de devis	
01	Formule d'appel
02	Monsieur,
03	Madame,
04	Messieurs,
11	Je vous remercie / pourqu'il ce choix
12	Vous m'avez envoyé, en début d'année, une documentation sur vos activités.
13	Monsieur X. pour qui vous avez effectué des travaux de [...] m'a donné vos coordonnées.
14	La [...] est un établissement à vocation [...] susceptible de faire intervenir des compétences extérieures et l'entretien que nous avons eu m'incite à vous demander un devis.
15	Comme nous sommes convenus lors de notre entretien téléphonique du [...]...
21	2. Annoncer le projet
22	La [...] envisage d'effectuer [...] vous trouverez, ci-joint, le cahier des charges relatif à cette opération.
23	L'emballage d'effectuer [...] je vous serais reconnaissant de m'envoyer au plus vite un devis.
24	En effet, un [...] devra être en place pour le [...] au plus tard.
31	3. Mentions obligatoires
32	Ce document devra indiquer :
33	- le coût global HT et TTC,
34	- le détail du matériel fourni,
35	- la part de rétribution horaire de votre personnel,
36	- les moyens indispensables que vous ne fournissez pas,
37	- les dates de début et de fin de l'opération,
38	- le lieu de l'opération.
41	4. Précision complémentaires
42	N'oubliez pas de joindre notre référence de suivi [...] dans toutes vos correspondances.
43	Tout votre courrier concernant cette affaire devra être adressé à [...] à l'attention de [...] qui est responsable du suivi.
44	Je tiens à vous informer que cette même demande a été adressée à deux autres entreprises.
51	5. Formule de courtoisie
52	Je ne doute pas que vous me présenterez votre meilleur prix et vous prie de croire, [...] à l'expression de mes salutations distinguées.
53	Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de croire, [...] à ma cordiale considération.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan COM	
Lettre de commande	
01	Formule d'appel
02	Monsieur,
03	Madame,
04	Messieurs,
11	1. Rappel des circonstances dans lesquelles on a connu l'entreprise
12	Voire offre du [...] à revenu toute mon attention.
13	Voire documentation et votre tarif reçu le [...] m'ont intéressés.
21	2. Énumération des articles commandés + références + prix
22	Je vous prie de me faire parvenir les articles suivants :
23	Je vous adresse ci-joint le bon de commande n° [...] :
24	Je vous demande de bien vouloir m'adresser, sur la base de vos conditions générales de vente, les articles suivants :
31	3. Conditions de vente
32	Les prix indiqués sont ceux de votre catalogue de [...]
33	Il reste bien entendu qu'en considération du volume de la commande, le pourcentage de la remise sera de 10 %, calculé sur le prix de vos derniers tarifs.
34	Je me réserve d'annuler cette commande au cas où vos tarifs auraient été revus à la hausse.
41	4. L'emballage
42	Il serait bienvenu de marquer les colis d'un numéro d'ordre
43	Afin d'éviter les dégâts signalés au sujet de votre dernière livraison, je vous prie de bien vouloir prendre toutes les précautions nécessaires pour l'emballage.
44	Pour éviter les inconvénients d'éventuelles intempéries, je vous recommande de vouloir bien doubler les emballages par une protection appropriée.
51	5. Les délais
52	Les impératifs de stockage et de conditionnement m'obligent à insister sur la stricte observation du délai de livraison.
53	Je vous demande de ne procéder à l'expédition que s'il vous est possible d'assurer la livraison pour le [...]
61	6. La mode de transport
62	Il est impératif que mon stock soit réapprovisionné à cette date.
71	7. Le mode de paiement
72	Pour vous couvrir du montant de votre facture nous procéderons par virement à votre compte chèque postal n° [...] à l'heure fin de mois de livraison.
73	Nous vous conviendrons par une traite sur (banque + n° compte).
74	Vous trouverez ci-joint un chèque de (en lettres) F à votre ordre sur la banque X.
75	Nous vous demandons de n'exécuter cet ordre qu'à condition de nous accorder un délai de paiement de [...]
81	8. Demande de confirmation
82	Un report/déclassement me permettrait de faire face à mes engagements.
83	Je vous demande de me confirmer que la présente commande pourra être suivie d'une livraison dans les conditions et délais indiqués.
84	Je vous prie de bien vouloir m'accuser réception de la présente commande
85	Je tiens à attirer votre attention sur l'importance de cette commande pour laquelle je vous demande de me confirmer l'acceptation des conditions ci-dessus énumérées.
91	9. Formule de courtoisie
92	Je vous prie de croire, [...] à l'expression de mes salutations distinguées.
93	Je vous prie de recevoir, [...] l'assurance de ma sincère considération.