



OFPPT

ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du
Travail

RESUME THEORIQUE **&** **GUIDE DES TRAVAUX PRATIQUES**

MODULE

**TITRE DU MODULE : CORRESPONDANCE EN LANGUE
FRANÇAISE**

SECTEUR : TERTIAIRE

SPECIALITE : TSSD

Niveau : TECHNICIEN SPECIALISE

Version Juillet 2005

REMERCIEMENT

La DRIF remercie les personnes qui ont contribué à l'élaboration du présent document.

Pour la supervision :

MME.BENNANI WAFAE
M. ESSABKI NOURDDINE

DIRECTRICE CDC TERTIAIRE & TIC
CHEF DE DIVISION CCFE

Pour la conception :

- HMIDI SAIDIA

Formatrice animatrice au CDC Tertiaire & TIC

Pour la validation :

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRIF toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration de ce programme.

**Said Slaoui
DRIF**

Module 17 : CORRESPONDANCE EN LANGUE FRANÇAISE

LA STAGIAIRE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGES PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU TELS QUE :

AVANT D'APPRENDRE À ORGANISER SON TRAVAIL

1. différencier le contenu de chaque correspondance
2. expliquer le rôle de chaque correspondance
3. expliquer l'enchaînement logique qui existe entre les correspondances
4. connaître et appliquer les règles et les modèles de disposition des lettres
5. distinguer les modes de présentation de la correspondance administrative (les écrits professionnels)

AVANT D'APPRENDRE À CLASSIFIER LES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVE ET OU COMMERCIALE

- expliquer les raisons motivant la prise de copies de sécurité des documents ayant une valeur juridique.

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B – Rédiger la correspondance entre acheteur et vendeur ✓ la lettre de demande de renseignements / de prix ✓ la réponse à la demande de renseignements ✓ la lettre contre proposition ✓ la commande ✓ la livraison et les documents l'accompagnant ✓ la réception ✓ le transport et ses modalités ✓ le règlement et ses modalités ✓ le rappel de règlement ✓ la correspondance avec les transporteurs ✓ la correspondance avec les banques ✓ la correspondance avec les assurances	Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production Interprétation juste des idées générales fournies Etablissement des liens appropriés entre les idées Application correcte des règles de rédaction (orthographe, grammaire, plan, ponctuation et disposition) Utilisation de la terminologie appropriée

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SECOND NIVEAU

LA STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU TELS QUE :

AVANT D'APPRENDRE A ORGANISER SON TRAVAIL

- différencier le contenu de chaque correspondance
- expliquer le rôle de chaque correspondance
- expliquer l'enchaînement logique qui existe entre les correspondances
- connaître et appliquer les règles et les modèles de disposition des lettres
- distinguer les modes de présentation de la correspondance administrative (les écrits professionnels)

AVANT D'APPRENDRE A CLASSIFIER LES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVE ET OU COMMERCIALE

- expliquer les raisons motivant la prise de copies de sécurité des documents ayant une valeur juridique.

Lettres commerciales

Courte ou longue ? Circulaire ou personnalisée ? Malgré l'essor du marketing électronique, la lettre reste le média le plus utilisé et le plus rentable. Comme toutes les formes de communication commerciale, sa rédaction répond à certaines règles et nécessite la valeur ajoutée de vrais professionnels.

Une bonne lettre, c'est quoi ?

Vous voulez rédiger une lettre efficace ? Adoptez le système **AIDA** :

- Commencez par capturer l'**Attention** de votre lecteur,
- suscitez ensuite son **Intérêt**,
- déclenchez le **Désir** et
- terminez en le pressant de passer à l'**Action**.

Concrètement, voici les ingrédients nécessaires au succès de votre lettre :

- Elle doit informer le lecteur le plus complètement possible,
- Elle doit commencer par une accroche succincte mais décisive,
- Elle doit être aérée et articulée autour de paragraphes clairement identifiés,
- Certains mots magiques doivent être mis en évidence,
- Elle doit être directe et se terminer par un "call to action" sans équivoque.

La rédaction d'une lettre commerciale efficace nécessite une bonne connaissance de la communication et du marketing. Elle requiert aussi de la psychologie et une grande faculté d'adaptation aux comportements et aux coutumes du public visé.

N'oubliez pas que la lettre que vous envoyez à vos prospects et clients est l'unique opportunité dont vous disposez pour les convaincre d'acheter vos produits ou vos services. Etes-vous prêt à gâcher une telle chance en leur adressant un message inefficace et peu vendeur ?

Sur base de vos attentes et de vos impératifs, nous rédigeons une lettre adaptée à votre public et à vos objectifs commerciaux. Nous trouverons les mots justes pour amener le lecteur à passer à l'action. Qu'il s'agisse de rétention ou d'acquisition de clientèle.

Formules de correspondance commerciale

Pour commencer une lettre

Vous faites référence à quelque chose

- Nous avons bien reçu
- Nous venons de recevoir
- En réponse à
- Suite à
- Comme convenu dans votre courrier du ...

Vous annoncez un envoi

- Veuillez trouver ci-joint
- Vous trouverez ci-joint notre catalogue.

Vous demandez quelque chose

- Nous souhaiterions
- Nous aimerions recevoir votre documentation.
- Vous voudrez bien
- Veuillez nous envoyer votre documentation.

Vous confirmez quelque chose

- Nous vous confirmons
- notre rendez-vous.
- Comme convenu,
- nous nous rencontrerons mardi prochain à 16 h.

Il n'y a pas de problème. Vous donnez une bonne nouvelle

- Nous sommes content de
- Nous avons le plaisir de
- vous annoncer que ...

Vous manifestez de l'intérêt

- Nous sommes intéressés par
- Nous nous intéressons à vos produits.

Vous acceptez

- Nous acceptons de
- Nous sommes prêts à
- vous régler en liquide.

Vous remerciez

- Nous vous remercions de (bien vouloir)
- Nous vous remercions d'avance de
- Par avance, nous vous remercions de
- nous envoyer vos tarifs.
- Avec nos remerciements, veuillez

Il y a un problème

Vous regrettez

- Nous regrettons de devoir
- Nous sommes au regret de
- Nous avons le regret de
- vous annoncer que nous sommes en rupture de stock.

Vous menacez

- Nous serons obligés de
- Nous nous verrons dans l'obligation de
- remettre votre dossier au service contentieux.

Vous refusez

- Nous ne pouvons pas
- Nous ne sommes pas en mesure de
- Nous sommes dans l'impossibilité de
- vous livrer la totalité de la commande.

Vous proposez une solution

- Cependant, nous pouvons
- Néanmoins, nous sommes en mesure de
- En revanche, nous avons la possibilité de
- vous livrer la moitié de la commande.

Vous vous excusez

- Nous vous prions de nous excuser pour
- Nous vous présentons toutes nos excuses pour
- Avec toutes nos excuses pour
- Veuillez nous excuser de ce retard.

Pour terminer une lettre

- • Nous vous prions d'agréer (l'expression de) nos salutations distinguées.
- • Veuillez agréer (l'expression de) nos salutations distinguées.
- • Nous vous prions de croire à l'expression de nos salutations distinguées.
- • Veuillez croire à (l'expression de) nos salutations les meilleures.
- • Nous vous prions de croire à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Modèle 1 : Vous demandez une documentation.

Madame, Monsieur,

Nous souhaiterions recevoir des informations concernant les ordinateurs que vous proposez dans votre catalogue ainsi que leurs prix. Nous aurions besoin d'un modèle très performant.

Nous vous remercions d'avance et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Modèle 2 : Vous envoyez une documentation à un client.

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre nouvelle collection de printemps.

Vous trouverez ci-joint le catalogue que vous nous avez demandé dans votre courrier daté du 15 février, accompagné d'un tarif.

Si vous avez besoin d'autres renseignements, n'hésitez pas à nous contacter.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Modèle 3 : Vous passez une commande.

Messieurs,

Nous aimerions commander les articles suivants :

- 500 enveloppes 114 x 162 mm sans fenêtre, réf: T123,
- 10 boîtes d'agrafes, réf: T140,
- 10 boîtes de stylos bleus, réf: T451.

Par avance, nous vous remercions de bien vouloir nous assurer la livraison sous 48 heures.

Veillez croire, Messieurs, à l'expression de nos salutations les meilleures.

Modèle 4 : Vous confirmez une commande par téléphone.

Messieurs,

Suite à notre conversation téléphonique du 17 novembre dernier, nous vous confirmons notre commande concernant les articles suivants :

- 5 rétroprojecteurs,
- 5 écrans,
- 10 panneaux d'affichage.

Nous espérons être livrés dans les meilleurs délais.

Avec nos remerciements, veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Modèle 5 : Vous confirmez la réception d'une commande.

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre bon de commande daté du 3 mars pour les articles suivants :

- 50 tee-shirts blancs, réf: E2405,
- 25 shorts bleus, réf: H1206.

Nous vous confirmons leur livraison à la date et aux conditions convenues ensemble.

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

Modèle 6 : Vous demandez des instructions pour l'expédition d'une commande.

Messieurs,

Nous sommes heureux de vous confirmer que les articles commandés le 28 janvier dernier sont prêts pour expédition.

Nous restons dans l'attente de vos instructions pour la livraison.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations les meilleures.

Modèle 7 : Vous répondez à un client qui n'a pas reçu sa livraison.

Messieurs,

Nous sommes au regret d'apprendre que vous n'avez reçu qu'une partie de votre commande, référence 35-899, datée du 12 juin. Nous faisons tout le nécessaire pour vous expédier les articles manquants dans les meilleurs délais :

- 20 chemises blanches,
- 25 pantalons noirs,
- 30 vestes bleues.

Nous vous présentons toutes nos excuses pour ce retard et vous prions de croire, Messieurs, à l'expression de nos salutations distinguées.

Modèle 8 : Vous envoyez une facture.

Messieurs,

Veillez trouver ci-joint notre facture, référence 631, pour les articles suivants :

- 5 rétroprojecteurs,
- 5 écrans,
- 10 panneaux d'affichage.

Nous avons cette marchandise en stock. Elle vous sera expédiée dès réception de votre règlement.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Contestation d'une facture

Nom prénom
Numéro, rue
Localité

Le (jour mois année)

Destinataire
Numéro, rue

Localité

Objet : commande du (date)

Messieurs,

Je viens de prendre livraison ce jour de ma commande du (date) et je suis fort surpris du montant de la facture qui l'accompagne. Je me permets de vous rappeler que nous avons convenu, au moment de la commande, d'un montant total de (somme). Votre facture indique aujourd'hui (somme).

Je vous demande donc de bien vouloir rectifier cette erreur et m'adresser une facture conforme au prix convenu initialement.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

**Mise en demeure de livraison (courrier recommandé avec
accusé de réception)**

Prénom nom
Numéro, rue
Localité

Destinataire
Numéro, rue

Localité

Monsieur,

J'ai versé la somme de (montant) d'arrhes pour l'achat de (objet) en date du (date). Suivant le bon de commande en ma possession, vous deviez me livrer au plus tard le (date). Or, nous sommes aujourd'hui le (date) et je n'ai toujours rien reçu.

Je vous saurai donc gré de bien vouloir honorer vos engagements sous huitaine, faute de quoi je me verrais contrainte de saisir le tribunal compétent afin d'obtenir, en vertu de l'article 1610 du Code civil, la résolution du contrat ainsi que le règlement d'une somme égale au double du montant des arrhes versées comme prévu à l'article 1590 du même Code.

Dans cette attente et dans l'espoir de nous éviter de tels désagréments, je vous prie d'agréer, (destinataire), l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

plainte

Nom prénom
Numéro, rue
Localité

Le (jour, mois, année)

Destinataire
Numéro, rue
Localité

Monsieur le Directeur,

Fidèle client de votre magasin depuis des années, j'ai eu le désagrément de (action).

Je tenais à vous signaler ce fait afin que vous puissiez prendre, à l'avenir, des mesures permettant d'éviter ce genre de surprise. Je joins en annexe l'étiquette de ce produit et le relevé de caisse.

Votre établissement m'a toujours donné entière satisfaction. C'est pourquoi je vous renouvellerai encore ma confiance.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à mes sentiments les meilleurs.

(Signature)

vente forcée

Nom prénom
Numéro, rue
Localité

Le (jour, mois, année)

Destinataire
Numéro, rue

Localité

Monsieur,

Votre firme m'a envoyé un colis renfermant (objet). Tout d'abord surpris, j'ai compris que cet envoi faisait suite à ma participation au concours "nom" "SANS OBLIGATION D'ACHAT". C'est pourquoi le colis vous est retourné ce jour à vos frais.

Je vous saurai gré, à l'avenir, de ne plus pratiquer avec moi, ce genre de manœuvre qui constitue une vente forcée.

Si cet état de fait devait se renouveler, sachez que je prendrais immédiatement mes dispositions en déposant plainte auprès des services compétents.

Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

(Signature)

Erreur de livraison

Votre société

Adresse

Tél :

Fax :

E.mail :

Nom de la société destinataire

Adresse

A l'attention de

Lieu, date

Référence : Commande N° XXX

Objet : Erreur de livraison

Madame/Monsieur,

Les articles relatifs à la commande n° XXX nous ont été livrés le XXX. Or, au déballage, nous avons constaté une erreur sur les articles.

En effet, alors que nous avons commandé les articles suivants :

Référence	Libellé	Prix HT
-----------	---------	---------

XXX	XXX	XXX,XX
-----	-----	--------

vous nous avez livré les articles ci-dessous :

Référence	Libellé	Prix HT
-----------	---------	---------

XXX	XXX	XXX,XX
-----	-----	--------

En conséquence, vous voudrez bien nous faire parvenir, au plus tôt, les articles commandés en échange de ceux livrés par erreur. [Eventuellement, vous pouvez ajouter] Cependant, nous serions disposés à conserver ces articles, si vous nous accordez une remise de XXX %.

Vous voudrez bien nous fixer vos intentions le plus rapidement possible.

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées.

Signataire

Nom

Qualité

BANQUE

Clôture d'un compte bancaire

En ouvrant un compte auprès d'une banque, l'entreprise n'est pas pour autant liée à celle-ci pour toujours. Elle peut décider de fermer son compte quand elle le souhaite. La clôture du compte doit cependant se faire par écrit.

Votre société

Adresse

Tél :

Fax :

E.mail :

Nom de la banque

Adresse

Lettre recommandée AR

Lieu, date

Référence : compte N°

Objet : clôture de compte

Madame/Monsieur,

Nous vous informons que nous avons décidé de clore à compter du (date de clôture), nos comptes n° (numéro des comptes), ouverts auprès de votre établissement.

Jusqu'à cette date, nous laisserons une provision suffisante pour faire face aux débits à venir.

A compter du (date de la clôture), nous vous prions de bien vouloir nous adresser un relevé détaillé de nos compte et un chèque du solde restant en notre faveur.

Nous vous prions d'agréer, **Madame / Monsieur**, l'expression de notre considération distinguée.

Signataire

Nom

Qualité

Votre société
Adresse
Tél :
Fax :
E.mail :

PROCURATION BANCAIRE

Je soussigné, (**nom du dirigeant**), (**qualité**) de la société (**nom de la société**)
Dont le siège sociale est (**adresse du siège social**)
Titulaire des comptes n° (**numéro des comptes**)
Au (**nom et adresse de la banque**)

Autorise **Madame/Monsieur** (**nom et qualité du bénéficiaire de la procuration**), née le (**date de naissance**)
Demeurant (**adresse**)

A retirer les chèquiers de notre société sur les comptes sus visés et à effectuer des retraits d'espèces d'un montant maximum de (**montant en Dirhams**) par jour.

Fait à (**ville**) le (**date**).

Signataire
Nom

Qualité

CONTESTATION DE FRAIS BANCAIRES

Nom et adresse de la banque

Nom et adresse de la société

Compte N°

CASABLANCA, le...

Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

Nous avons constaté sur notre dernier relevé de compte en date du..., un débit en date du correspondant à des frais de tenue de compte, ou autre (*précisez la nature des frais que vous contestez*) d'un montant de... (*indiquez la somme*). Ces frais n'étaient pas prévus dans notre convention de compte signée le... et nous n'en avons pas été informés.

Il s'agit d'une modification de notre contrat initial pour laquelle vous devez obtenir notre accord écrit. Or vous ne nous avez pas demandé notre autorisation. Ces nouveaux frais ne peuvent donc pas nous être appliqués.

En conséquence, je vous demande de nous rembourser la somme demajorée des intérêts au taux légal (4,26 %) à compter du (*date du relevé de compte mentionnant le débit*) (*Vous pouvez demander le remboursement de la somme débitée au titre des frais de tenue de compte et les intérêts qui courent sur cette somme à compter de la date où les frais vous ont été facturés*).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Signature

Votre société
Adresse
Tél :
Fax :
E.mail :

LETTRE RECOMMANDEE
Avec A.R.

Nom de l'établissement financier
Adresse

A l'attention de

Lieu, date

Référence : Compte n° XXX
Objet : Contestation de cessation d'ouverture de crédit

Madame/Monsieur,

Par lettre recommandée en date du XXX, vous nous informiez de votre décision d'interrompre l'ouverture de crédit que vous nous aviez consentie et ce, sans préavis, au motif de (raisons).

Nous vous rappelons, qu'en vertu de l'article XXX, vous ne pouvez réduire ou interrompre votre concours financier sans préavis, sauf en cas de comportement gravement répréhensible de notre part ou en cas de situation irrémédiablement compromise de notre entreprise.

Aucun comportement répréhensible n'est à déplorer de la part de notre Société qui n'est pas, au surplus, dans une situation irrémédiablement compromise.

Votre décision ne répond donc pas aux exigences légales et peut entraîner de ce fait votre responsabilité pécuniaire pour brusque rupture.

Nous attendons vos observations à cet égard et vous prions de croire, Madame/Monsieur, à nos salutations distinguées.

Signataire
Nom

Qualité

Opposition sur un chéquier de l'entreprise

Si votre entreprise s'est fait voler un ou des chèques (à la suite d'un cambriolage ou autre) ou qu'ils ont été perdus, faites immédiatement opposition par téléphone auprès de votre banque. Il faut cependant toujours confirmer l'opposition par lettre recommandée, même si l'on vous dit que cela est inutile.

Nom et adresse de la banque

RABAT, le...

Lettre recommandée avec avis de réception

Nom et adresse de la société
Compte n° (1) *Indiquez le numéro de votre compte*

Monsieur, Madame,

Notre société a été victime d'un vol dans nos locaux sis (*indiquez le lieu du vol*) le (*Date*). Six de nos chèques ont été dérobés. En conséquence, nous vous confirmons notre opposition sur ces six chèques dont le dernier chèque débité sur notre relevé bancaire est le n°... (*vous avez intérêt à conserver le volet détachable joint à vos chèques dans un endroit distinct de ceux-ci : cela vous permettra de retrouver facilement le n° du chéquier volé. Le cas échéant reportez-vous à votre relevé de compte, le numéro des derniers chèques débités y est indiqué*).

Vous trouverez ci-joint copie de la déclaration de vol faite auprès du commissariat de police.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur (ou Madame), l'expression de notre considération distinguée.

Signature.

Erreur d'imputation de chèque

Votre société
Adresse
Tél :
Fax :
E.mail :

LETTRE RECOMMANDEE
Avec A.R.

Nom de l'établissement financier
Adresse

A l'attention de

Lieu, date

Référence : Compte n° XXX
Objet : Erreur d'imputation de chèque

Madame/Monsieur,

Nous constatons que sur notre dernier relevé de compte référencé ci-dessus, le XXX notre compte a été débité d'une somme de XXX Dirhams pour un chèque n° XXX.

Notre comptabilité montre que nous n'avons pas émis un chèque d'un tel montant et que cette numérotation ne correspond à aucun de nos chéquiers. Cette opération concerne vraisemblablement une autre entreprise.

En conséquence, nous vous prions de bien vouloir créditer notre compte de la somme correspondante dans les plus brefs délais.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions de croire, Madame/Monsieur, à nos sentiments distingués.

Signataire
Nom

Qualité

Demande de découvert bancaire

Votre société

Adresse

Tél :

Fax :

E.mail :

LETTRE RECOMMANDEE

Avec A.R.

Nom de l'établissement financier

Adresse

A l'attention de

Lieu, date

Référence : Compte n° XXX

Objet : Demande de découvert bancaire

Madame/Monsieur,

A la suite de notre entretien du XXX, nous revenons sur notre demande de découvert permanent de XXX Dirhams.

Nous pensons en effet, que l'évolution de notre entreprise ne nécessite pas la mise en place d'un crédit spécifique. En revanche, il nous serait pratique de disposer d'une facilité de trésorerie pour faire face aux problèmes ponctuels de trésorerie inhérents à toute entreprise en phase de création.

A l'appui de notre demande, nous vous communiquons les pièces que vous nous avez demandées à savoir :

- XXX
- XXX

Nous vous souhaitons bonne réception de ces pièces et vous prions de croire, Madame /Monsieur, à nos sentiments distingués.

Signataire

Nom

Qualité

P.J. : XXX

ASSURANCE

DECLARATION DE SINISTRE

Votre société

Adresse

Tél :

Fax :

E.mail :

Nom de la société d'assurance

Adresse

Lettre recommandée AR

Lieu, date

Référence : Police n° XXX

Objet : Déclaration de sinistre

Madame/Monsieur,

Nous vous informons qu'un (nature du sinistre) s'est produit le (date du sinistre) dans notre agence de (ville).

Lors de l'ouverture de nos bureaux le (date) à (heure) heures, notre employée (nom) a constaté que (description des dommages).

Les causes du sinistre nous sont (description des causes envisagées).

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir faire le nécessaire pour régler ce sinistre le plus rapidement possible.

.

Nom

Qualité

: Notification vente de véhicule

Votre société

Adresse

Tél :

Fax :

E.mail :

LETTRE RECOMMANDEE

Avec A.R.

Compagnie d'assurances

Adresse

A l'attention de

Lieu, date

Référence : Police n° XXX

Objet : Vente de véhicule

Madame/Monsieur,

Aux termes de la police d'assurance, ci-dessus référencée, souscrite auprès de votre société, le véhicule (marque), immatriculé (numéro), appartenant à l'entreprise est assuré jusqu'au (date).

Or, nous avons vendu ce véhicule le (date).

En conséquence, nous vous saurions gré de bien vouloir résilier ledit contrat pour le (date).

Veillez agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées.

Signataire

Nom

Qualité

Résiliation de police d'assurance

Votre société

Adresse

Tél :

Fax :

E.mail :

Compagnie d'assurances

Adresse

LETTRE RECOMMANDEE

Avec A.R.

A l'attention de

Lieu, date

Référence : Police n° XXX

Objet : Résiliation de police d'assurance

Madame/Monsieur,

La police d'assurance, ci-dessus référencée, que nous avons souscrite auprès de votre société couvrant (description des risques), vient à échéance le XXX

Or, nous entendons user de la clause de résiliation annuelle contenue dans le contrat.

En conséquence, nous vous saurions gré de bien vouloir résilier ladite police dans tous ses effets à sa date d'échéance.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées.

Signataire

Nom

Qualité

Contestation d'indemnisation d'assurance

Votre société

Adresse

Tél. :

Fax :

E.mail :

Référence dossier :

Nom de la compagnie d'assurance

A l'attention de M.

Adresse

Lieu, date

Monsieur,

J'ai pris connaissance de votre offre d'indemnisation pour le préjudice que j'ai subi suite à **XXX** survenue au sein de mon entreprise le **XXX**

Cette proposition me paraît insuffisante étant donné l'ampleur des dégâts qu'à occasionné ce **XXX**.

Je suis donc dans l'obligation de refuser votre proposition et de vous demander de procéder à une contre-expertise.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes respectueuses salutations.

Signataire

Nom

Qualité

EXERCICES d'entraînement

Écrivez autrement

Dans les lettres commerciales suivantes, remplacez la partie en italique par une formule équivalente. Pour vous aider, relisez les formules types de la correspondance commerciale.

Lettre 1 : Vous demandez une documentation.

Madame, Monsieur,

Nous *aimerions* [] recevoir des informations concernant les ordinateurs que vous proposez dans votre catalogue ainsi que leurs prix. Nous aurions besoin d'un modèle très performant.

Nous vous remercions *par avance* [] et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, *nos salutations distinguées* []

Lettre 2 : Vous envoyez une documentation à un client.

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre nouvelle collection de printemps.

Veillez trouver ci-joint [] le catalogue que vous nous avez demandé dans votre courrier daté du 15 février, accompagné d'un tarif.

Si vous avez besoin d'autres renseignements, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous vous prions d'agréer [], Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées

Bas du formulaire

Lettre 3 : Vous passez une commande.

Nous souhaiterions [] commander les articles suivants :

- 500 enveloppes 114 x 162 mm sans fenêtre, réf: T123,
- 10 boîtes d'agrafes, réf: T140,
- 10 boîtes de stylos bleus, réf: T451.

D'avance [] *nous vous remercions de* [] nous assurer la livraison sous 48 heures.

Nous vous prions de croire [], Messieurs, à l'expression de nos salutations les meilleures.

Lettre 4 : Vous confirmez une commande par téléphone.

Messieurs,

Comme convenu lors de [] notre conversation téléphonique du 17 novembre dernier, nous vous confirmons notre commande concernant les articles suivants :

- 5 rétroprojecteurs,
- 5 écrans,
- 10 panneaux d'affichage.

Nous espérons être livrés dans les meilleurs délais.

Nous vous remercions [] *et vous prions d'agréer* [], Messieurs, nos salutations distinguées.

Lettre 5 : Vous confirmez la réception d'une commande.

Messieurs,

Nous venons de recevoir [] votre bon de commande daté du 3 mars pour les articles suivants :

- 50 tee-shirts blancs, réf: E2405,
- 25 shorts bleus, réf: H1206.

Nous vous confirmons leur livraison à la date et aux conditions convenues ensemble.

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de *nos salutations les meilleures* [].

Lettre 6 : Vous demandez des instructions pour l'expédition d'une commande.

Messieurs,

Nous avons le plaisir de [] vous confirmer que les articles commandés le 28 janvier dernier sont prêts pour expédition.

Nous restons dans l'attente de vos instructions pour la livraison.

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

Vous répondez à un client qui n'a pas reçu sa livraison.

Messieurs,

Nous avons le regret [] d'apprendre que vous n'avez reçu qu'une partie de votre commande, référence 35-899, datée du 12 juin. Nous faisons tout le nécessaire pour vous expédier les articles manquants dans les meilleurs délais :

- 20 chemises blanches,
- 25 pantalons noirs,
- 30 vestes bleues.

Nous vous prions de nous excuser [] pour ce retard et vous prions de croire, Messieurs, *à*
l'assurance de nos sentiments les meilleurs [].

Lettre 8 : Vous envoyez une facture.

Messieurs,

Vous trouverez [] ci-joint notre facture, référence 631, pour les articles suivants :

- 5 rétroprojecteurs,
- 5 écrans,
- 10 panneaux d'affichage.

Nous avons cette marchandise en stock. Elle vous sera expédiée dès réception de votre règlement.

Dans cette attente, nous vous prions *de croire, Messieurs, à* [], l'expression de nos salutations distinguées.

SOURCE

- REVUE « SUPER SECRETAIRE »
- DIVERS SITES « INTERNET »