

100 E-MAILS PROFESSIONNELS POUR BIEN COMMUNIQUER

Aline NISHIMATA

en poche
8^e édition

Une banque d'e-mails pour
correspondre, vite et bien,
dans toutes les situations

- 100 modèles types de e-mails
- Les règles d'usage
pour bien communiquer

 *Gualino*

un savoir-faire de

Lextenso

100 E-MAILS PROFESSIONNELS POUR BIEN COMMUNIQUER

Aline NISHIMATA

en poche
8^e édition

Une banque d'e-mails pour
correspondre, vite et bien,
dans toutes les situations

Du même auteur, dans la même collection :

- 100 e-mails professionnels pour bien communiquer
- Savoir rédiger vos e-mails professionnels
- Orthographe (en coll. R. Kadyss)
- Vocabulaire

Aline Nishimata est Professeur des grandes écoles et experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.

Suivez-nous sur



www.gualino.fr

Contactez-nous gualino@lextenso.fr



© 2021, Gualino, Lextenso
1, Parvis de La Défense
92044 Paris La Défense Cedex
978-2-297-13499-6
ISSN 1962-6428

Sommaire

1

Conseils pour rédiger vos e-mails.....	6
• La structure des e-mails.....	6
• L'appellation.....	6
• Les 8 situations de communication de l'introduction.....	7
• Les 4 situations de communication du développement.....	7
• Les 8 situations de communication des formules de conclusion.....	7
• Les formules de politesse.....	8
• L'e-mail recommandé.....	9
• La signature électronique.....	9
• Le PDF.....	9

2

Les relations fournisseurs/clients.....	10
- Prospection	
• Lancer un appel d'offres.....	10
• Demander une documentation.....	10
• Solliciter des renseignements.....	10
• Répondre à une demande de renseignements.....	11
• Soumettre un contrat de maintenance.....	11
• Proposer une visite ou une rencontre en visioconférence..	12
• Envoyer un devis.....	12
• Accepter un devis.....	12
• Refuser un devis.....	13
• Demander une facture pro forma.....	13
- Commande	
• Passer une commande.....	14
• Accuser la réception d'une commande.....	14
• Demander des précisions supplémentaires.....	14
• Modifier une commande.....	15
• Annoncer une rupture de stock.....	15
• Demander l'application d'un tarif préférentiel.....	15
• Annuler une commande.....	16
• Accepter l'annulation d'une commande.....	16
• Refuser l'annulation d'une commande.....	16
- Livraison	
• Informer d'une livraison non conforme.....	17
• Demander le remplacement d'articles défectueux.....	17
• Répondre favorablement à une réclamation.....	17
• Informer le fournisseur du retard de la livraison.....	18
• Annoncer au client une livraison partielle.....	18
• Effectuer des réserves auprès du transporteur.....	18

• Réclamer auprès du transporteur.....	19
• S'excuser du retard de livraison.....	19
• S'informer sur les délais de livraison	20
• Mettre en demeure d'effectuer une livraison.....	20
• Annuler une commande suite au non-respect des délais ...	20
- Facturation	
• Adresser une facture	21
• Accuser réception d'une facture.....	21
• Contester une facture	21
• Reconnaître une erreur de facturation	22
• Refuser une erreur de facturation	22
• Envoyer un relevé de factures.....	22
- Règlement	
• Solliciter le règlement d'une facture	23
• Régler une facture	23
• Accuser réception d'un paiement.....	23
• Demander un acompte sur facture	24
• Adresser un acompte sur facture	24
• Demander un délai de paiement.....	24
• Accepter un délai de paiement.....	25
• Refuser un délai de paiement	25
• Demander le paiement de la facture : relance 1	26
• Rappeler le paiement de la facture : relance 2	26
• Mettre en demeure de payer : relance 3	26

3

Les relations avec les banques.....	27
• Contester une opération	27
• Suspendre un prélèvement automatique	27
• Signaler un prélèvement automatique abusif.....	27
• Établir une procuration	28
• Demander un découvert ponctuel.....	28
• Informer d'un chèque impayé	28
• Régulariser un chèque émis sans provision	29
• Faire opposition à la suite d'un vol ou d'une perte.....	29
• Demander un prêt à la banque.....	29
• Prendre un rendez-vous auprès du conseiller de clientèle ..	30
• Contester des agios	30
• Clôturer un compte	30

4

Les relations avec les assurances.....	31
• Assurer une situation	31
• Demander un avenant	31
• Déclarer un sinistre	32
• Rappeler le règlement d'un sinistre	32
• Résilier une police d'assurance	32

5

L'Internet et la téléphonie mobile	33
• Contester une opération	33
• Résilier un contrat auprès d'un opérateur.....	33
• Déclarer la perte ou le vol d'un portable	33

Les relations avec le personnel	34
• Rédiger une offre d'emploi	34
• Proposer sa candidature à un emploi	35
• Accepter une candidature	35
• Refuser une candidature	36
• Envoyer une lettre d'embauche	36
• Proposer sa candidature à un stage	37
• Accepter une demande de stage	37
• Refuser une demande de stage	38
• Adresser un avertissement	38
• Convoquer à un entretien préalable	38
• Notifier le licenciement	39
• Donner sa démission	39
• Accepter une démission	40
• Adresser les documents relatifs au départ d'un salarié	40
• Solliciter une dispense de préavis	40
• Répondre à une dispense de préavis	41
• Demander à télétravailler par le salarié	41
• Accepter la demande du salarié pour télétravailler	42
• Refuser la demande du salarié pour télétravailler	42
• Proposer à un salarié le passage en télétravail	42
• Accepter la proposition de l'entreprise pour télétravailler	43
• Refuser la proposition de l'entreprise pour télétravailler	43
• Accepter une demande de retraite	43

Les relations avec l'administration	44
• Demander une remise gracieuse de pénalités de retard	44
• Contester un redressement	44
• Demander des délais de paiement	44
• Saisir une commission amiable	45
• Demander la radiation du fichier publicité auprès de la CNIL	45

Les relations internationales	46
• Se renseigner sur l'implantation à l'étranger	46
• Obtenir des renseignements auprès de Business France	46
• Élargir un marché à l'international	46
• Se renseigner auprès du poste d'expansion économique	47
• Demander l'ouverture d'un crédit documentaire	47
• Assurer un transport international	48

CONSEILS POUR RÉDIGER VOS E-MAILS

LA STRUCTURE DES E-MAILS

Vous trouverez tout au long de cet ouvrage les deux structures fondamentales :

- e-mail de prise de contact ;
- e-mail de suivi de dossier.

Ces deux structures vous permettront de rédiger avec clarté vos réponses.

Étapes	E-mail de prise de contact	E-mail de suivi d'un dossier
Introduction	Le présent : De quoi s'agit-il ?	Le rappel du passé : Que s'est-il passé avant cet e-mail ? Le présent : De quoi s'agit-il ?
Développement	Quel est l'objectif de mon e-mail ? 1. Qu'est-ce que je propose ? 2. Que suis-je décidé à accepter ? 3. Qu'est-ce que je refuse ? 4. Qu'est-ce que je demande ou rappelle au destinataire de l'e-mail ? 5. Quelle concession vais-je faire ?	
Formule de conclusion	Qu'est-ce que je souhaite transmettre à mon destinataire ?	
Formule de politesse	Quelle est la formule de politesse la mieux adaptée à cet e-mail ?	

L'APPELLATION

Nous vous proposons dans la plupart des e-mails l'appellation : Madame, Monsieur. Cependant, selon le lien que vous avez avec votre destinataire et selon les circonstances, vous pouvez commencer votre e-mail par des formules plus adaptées au contexte :

*Madame,
Monsieur,
Messieurs,
Bonjour Madame,
Bonjour Messieurs,
Bonjour Madame Nicolle,
Bonjour Monsieur Braun,*

*Cher Monsieur,
Chère Madame,
Monsieur le directeur,
Madame la directrice,
Monsieur le président,
Madame la présidente,*

Ces formules sont suivies d'une virgule.



L'appellation des e-mails rejoint les habitudes des lettres anglo-saxonnes.

■ LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DE L'INTRODUCTION

① Accuser réception	Nous avons bien reçu votre documentation dont nous vous remercions.
② Informer	Nous vous informons que notre société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat.
③ Demander	Nous vous saurions gré de nous expédier la commande suivante...
④ Accepter	Il nous est agréable de vous annoncer que nous donnons une suite favorable à votre demande.
⑤ Rappeler	Nous sommes étonnés de n'avoir pas reçu le règlement de notre facture.
⑥ Confirmer	Nous vous confirmons notre rencontre du...
⑦ Proposer	Je me permets de vous proposer ma candidature pour le poste de...
⑧ Refuser	Nous avons le regret de vous informer qu'il ne nous est pas possible de vous accorder un report d'échéance.

■ LES 4 SITUATIONS DE COMMUNICATION DU DÉVELOPPEMENT

① Demander	Vous serait-il possible de nous accorder un délai de paiement ?
② Expliquer	En effet, nous avons subi une inondation qui ne nous permet pas de vous envoyer votre commande.
③ Justifier	Nous ne pouvons pas respecter les délais parce que notre local est inondé.
④ Proposer	Nous vous proposons une remise de ...

■ LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DES FORMULES DE CONCLUSION

La formule de conclusion est parfois une répétition des idées énoncées dans le développement. Cependant, elle donne le ton de l'e-mail. Elle est en fait la vraie formule de politesse car elle met en valeur la relation entre le destinataire et le rédacteur.

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de me demander.

(vous vous mettez à la disposition du client)

La formule de conclusion correspond à **huit situations de communication** :

① Accepter	Nous acceptons votre proposition dont nous vous remercions.
② Remercier	Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre demande.
③ Demander	Nous vous demandons de prêter attention aux conditions de livraison.
④ Rappeler une demande	Nous vous rappelons que nous souhaitons la livraison dans les meilleurs délais.
⑤ Espérer	Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce contretemps.
⑥ Se tenir à la disposition	Nous nous tenons à votre disposition pour tout entretien.
⑦ S'excuser	Nous vous prions de nous excuser de ce contretemps indépendant de notre volonté.
⑧ Menacer	Dans le cas contraire, nous nous verrons dans l'obligation de transférer votre dossier au service contentieux.

■ LES FORMULES DE POLITESSE

Nous vous avons proposé, dans cet En Poche, la formule de politesse : Cordialement. Cependant, vous pouvez, selon votre lien avec l'interlocuteur, choisir d'autres possibilités comme :

<i>Sincèrement vôtre, Salutations sincères, Salutations distinguées, Avec nos salutations distinguées, Avec nos remerciements, Avec toutes mes amitiés,</i>	<i>Respectueusement vôtre, Amicalement, Cordialement, Bien cordialement, Très cordialement, Bien à vous,</i>
---	--

On utilise la virgule car la formule de prise de congé est suivie de la signature.

Vous pouvez également choisir les formules de politesse utilisées dans la rédaction traditionnelle du courrier d'entreprise, par exemple* :

<i>Je vous prie d'agréer, Je vous prie de recevoir, Veuillez recevoir, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>mes salutations distinguées. l'expression de ma considération distinguée.</i>
---	------------------------------	--

* Pour plus de précisions sur les formules de politesse, voir chez le même éditeur, dans la même collection : *Savoir rédiger vos e-mails professionnels*.

<i>Je vous prie d'agréer, Je vous prie de recevoir, Veuillez recevoir, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>mes salutations distinguées. l'expression de ma considération distinguée.</i>
<i>Veuillez croire,</i>	<i>cher Monsieur, cher ami,</i>	<i>en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.</i>
<i>Je vous prie d'agréer, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>l'expression de mes sentiments distingués. l'assurance de ma parfaite considération.</i>
<i>Je vous prie de croire,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>à l'expression de ma considération respectueuse.</i>

■ L'E-MAIL RECOMMANDÉ

Avec la **Lettre Recommandée Électronique** (LRE), La Poste propose un **service unique d'acheminement de courrier** à valeur juridique en ligne. En quelques clics, le courrier recommandé est envoyé en toute sécurité depuis Internet, imprimé par La Poste et distribué par le facteur.

Simplicité d'utilisation et suivi en ligne :

- service accessible à la demande depuis Internet, 24h/24, 7j/7 ;
- envoi réalisé en 15 minutes ;
- remise à La Poste le jour même pour 98 % des demandes déposées avant 14h (heure de métropole) ;
- suivi en temps réel du traitement des envois électroniques, de leur prise en compte à leur remise à La Poste ;
- consultation et téléchargement de la preuve électronique de dépôt et de la preuve de l'intégrité du contenu de la lettre pendant 3 ans.

■ LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La signature électronique a aujourd'hui la même valeur légale qu'une signature manuscrite (loi n° 2000-230 du 13 mars 2000). L'écrit sous forme électronique est admis sans que l'on puisse y pénétrer comme preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. L'acquisition d'un certificat de signature électronique doit être effectuée auprès d'une autorité de certification.

■ LE PDF

C'est un format de fichier créé par Adobe (*Portable Document Format*) permettant une représentation visuelle du contenu d'un document et son impression. Le PDF accompagne souvent l'e-mail en pièce jointe.