

en poche

FRANÇAIS

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

# 100 E-MAILS PROFESSIONNELS POUR BIEN COMMUNIQUER

Retrouvez  
des exercices corrigés  
pour vous entraîner  
sur le site [gualino.fr](http://gualino.fr)

2020

Aline Nishimata

Les *points clés* pour écrire  
des e-mails pertinents  
et efficaces à l'aide de  
100 modèles types



en poche

**100 E-MAILS  
PROFESSIONNELS  
POUR BIEN COMMUNIQUER**

Retrouvez  
des exercices corrigés  
pour vous entraîner  
sur le site [gualino.fr](http://gualino.fr)

**2020**

Aline Nishimata

## Du même auteur, dans la même collection

- *100 e-mails professionnels pour bien communiquer*, 2020.
- *Orthographe*, 2020 (en coll. R. Kadyss).
- *Savoir rédiger vos e-mails professionnels*, 2020.
- *Vocabulaire*, 2020.

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

Suivez-nous sur



[www.gualino.fr](http://www.gualino.fr)

Contactez-nous [gualino@lextenso.fr](mailto:gualino@lextenso.fr)



© 2020, Gualino, Lextenso  
1, Parvis de La Défense  
92044 Paris La Défense Cedex  
ISBN 978-2-297-09040-7  
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 .....	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

## 6

Les relations avec le personnel	34
• Rédiger une offre d'emploi	34
• Proposer une candidature 1	35
• Accepter une candidature	35
• Proposer une candidature 2	36
• Refuser une candidature	36
• Envoyer une lettre d'embauche	37
• Effectuer une demande relative à un stage	37
• Accepter une demande de stage	38
• Refuser une demande de stage	38
• Rembourser des frais	39
• Adresser un avertissement	39
• Renouveler un avertissement	39
• Convoquer à un entretien préalable*	40
• Notifier le licenciement*	40
• Donner sa démission	41
• Accepter une démission	41
• Adresser les documents relatifs au départ d'un salarié	41
• Solliciter une dispense de préavis	42
• Répondre à une dispense de préavis	42
• Convoquer un salarié à une visite médicale	42
• Faire valoir ses droits à la retraite	43
• Accepter une demande de retraite	43

## 7

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

## 8

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	<b>Le présent :</b> De quoi s'agit-il ?	<b>Le rappel du passé :</b> Que s'est-il passé avant cet e-mail ? <b>Le présent :</b> De quoi s'agit-il ?
Développement	<b>Quel est l'objectif de mon e-mail ?</b> 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 :

<i>Madame, Monsieur, Messieurs, Bonjour Madame, Bonjour Messieurs, Bonjour Madame Nicolle, Bonjour Monsieur Braun,</i>	<i>Cher Monsieur, Chère Madame, Monsieur le directeur, Madame la directrice, Monsieur le président, Madame la présidente,</i>
--	---

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 <b>Accuser réception</b>	Nous avons bien reçu votre documentation dont nous vous remercions.
② <b>Informier</b>	Nous vous informons que notre société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat.
③ <b>Demander</b>	Nous vous saurions gré de nous expédier la commande suivante...
④ <b>Accepter</b>	Il nous est agréable de vous annoncer que nous donnons une suite favorable à votre demande.
⑤ <b>Rappeler</b>	Nous sommes étonnés de n'avoir pas reçu le règlement de notre facture.
⑥ <b>Confirmer</b>	Nous vous confirmons notre rencontre du...
⑦ <b>Proposer</b>	Je me permets de vous proposer ma candidature pour le poste de...
⑧ <b>Refuser</b>	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 <b>Demander</b>	Vous serait-il possible de nous accorder un délai de paiement ?
② <b>Expliquer</b>	En effet, nous avons subi une inondation qui ne nous permet pas de vous envoyer votre commande.
③ <b>Justifier</b>	Nous ne pouvons pas respecter les délais parce que notre local est inondé.
④ <b>Proposer</b>	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 <b>Accepter</b>	Nous acceptons votre proposition dont nous vous remercions.
② <b>Remercier</b>	Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre demande.
③ <b>Demander</b>	Nous vous demandons de prêter attention aux conditions de livraison.
④ <b>Rappeler une demande</b>	Nous vous rappelons que nous souhaitons la livraison dans les meilleurs délais.
⑤ <b>Espérer</b>	Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce contretemps.
⑥ <b>Se tenir à la disposition</b>	Nous nous tenons à votre disposition pour tout entretien.
⑦ <b>S'excuser</b>	Nous vous prions de nous excuser de ce contretemps indépendant de notre volonté.
⑧ <b>Menacer</b>	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*.