

Exercices sur les relations fournisseurs / clients : rédaction d'un e-mail (Fiche 2)

Exercices d'entraînement

1. Rédigez la réponse à cet e-mail en tenant compte des éléments suivants :

- Règlement 20 % à la commande par virement
- Puis deux prélèvements, l'un à 30 jours fin de mois, l'autre à 60 jours fin de mois
- Tarifs dégressifs selon la quantité de la commande

Madame, Monsieur,

À la suite de votre publicité, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous faire parvenir une documentation détaillée de vos produits ainsi que vos tarifs.

Nous vous prions également de nous indiquer s'il existe des tarifs dégressifs en fonction de la quantité demandée. Par ailleurs, en ce qui concerne le règlement, nous aimerions connaître vos conditions.

Nous vous remercions de nous faire parvenir ces renseignements par retour d'e-mail.
Cordialement,

2. Rédigez un e-mail le 18 mai de la part de Monsieur Duchemin :

Pour manifester votre mécontentement, obtenir à titre de remplacement une livraison immédiate des articles de crèmerie, rappeler les réserves portées sur le récépissé, réclamer le remboursement des préjudices subis : rupture de stock donc perte de clientèle

Le 21 avril, la coopérative « le beurre bio » a expédié par la société « le colis express » deux caisses, l'une de crèmerie, l'autre de conserves, à M. Duchemin, gérant du magasin « le soleil de printemps » à Autun, qui auraient dû être livrées dans les 48 heures.

Les deux caisses n'ont été livrées que le 18 mai, avec un retard de trois semaines, et les articles de crèmerie sont irrécupérables. M. Duchemin a émis des réserves au moment de la réception des marchandises.

3. Donnez un synonyme des mots en caractères gras :

- a. Nous vous remercions de nous soumettre votre proposition dans un délai maximum de...
- b. Nous vous remercions de nous faire parvenir ces marchandises dès réception de cet e-mail.
- c. Cependant, vous avez omis d'indiquer la quantité que vous désiriez recevoir dans la référence n°...
- d. Nous espérons qu'il vous sera possible de nous accorder un tarif préférentiel qui nous permettra de réparer le préjudice subi.
- e. Or, nous sommes obligés d'annuler notre prochaine commande en raison de...
- f. Nous espérons qu'il vous sera possible, à l'avenir, de respecter vos engagements.
- g. En conséquence, nous vous demandons de bien vouloir procéder au remplacement, sans frais supplémentaires, des articles défectueux que nous tenons à votre disposition.
- h. Cependant en raison de la grève actuelle de transport, nous ne sommes pas en mesure de vous livrer dans les délais prévus.
- i. Vous voudrez bien nous régler le solde dès réception de la livraison.
- j. Nous sommes désolés d'avoir causé un tel problème dans votre fabrication.

4. Donnez les synonymes des mots courants employés dans les e-mails **afin d'éliminer les répétitions** :

- a. accomplir :
- b. affirmer :
- c. arrêter :
- d. éclaircir :
- e. informer :
- f. invoquer :
- g. négligé :
- h. obstacle :
- i. réunir :
- j. vérifier :

Corrigé des exercices d'entraînement

1. Rédigez la réponse à cet e-mail en tenant compte des éléments suivants :

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre société.

En réponse à votre demande, nous vous adressons une documentation détaillée de nos produits.

En ce qui concerne le règlement, nous vous proposons de régler :

- 20 % à la commande par virement,
- le solde, en deux prélèvements associés à la réception de la marchandise, l'une à 30 jours, l'autre à 60 jours fin de mois.

Nos prix sont garantis pour une livraison faite avant le...

Par ailleurs, nous vous signalons que nos tarifs sont dégressifs en fonction de la quantité demandée.

Nous nous tenons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires qu'il vous serait utile pour établir votre commande.

Cordialement,

2. Rédigez un e-mail le 18 mai de la part de Monsieur Duchemin :

Monsieur,

Nous accusons réception ce jour de notre commande datée du 18 avril composé d'une caisse de crèmerie et d'une caisse de conserves.

Cette livraison intervient avec trois semaines de retard alors que les termes de notre contrat stipulent des livraisons sous 48 heures.

La nature de la marchandise livrée par une caisse ne nous permet donc plus sa mise en vente.

Par conséquent, nous vous prions de remplacer dans les plus brefs délais les articles de crèmerie maintenant périmés. Nous souhaitons cependant porter à votre connaissance les réserves portées sur le récépissé de livraison.

Enfin, nous souhaitons attirer votre attention sur les conséquences de ce retard :

- baisse du chiffre d'affaires des rayons de crèmerie et boisson
- mauvaise image de notre enseigne vis-à-vis de notre clientèle

C'est pourquoi, nous vous demandons de procéder dans les plus brefs délais à l'envoi d'une nouvelle commande ainsi que le versement d'une indemnité en réparation du préjudice subi par la perte d'une partie de notre clientèle.

Cordialement,

3. Donnez un synonyme des mots en caractères gras :

- a. soumettre : présenter
- b. faire parvenir : envoyer
- c. avez omis : oublié
- d. accorder : proposer
- e. obligés : contraints
- f. respecter : d'observer
- g. procéder au remplacement : remplacer
- h. prévus : impartis
- i. régler : payer
- j. causé : engendré – généré

4. Donnez les synonymes des mots courants employés dans les e-mails afin d'éliminer les répétitions :

- a. accomplir : effectuer - exécuter - réaliser
- b. affirmer : assurer - attester - avancer - certifier - prétendre - soutenir
- c. arrêter : interrompre - stopper - surseoir - suspendre
- d. éclaircir : clarifier - élucider - expliciter
- e. informer : annoncer - avertir - aviser - faire savoir - prévenir
- f. invoquer : avancer - développer - faire valoir
- g. négligé : éludé - omis - oublié
- h. obstacle : difficulté - entrave - frein - handicap - inconvéniént
- i. réunir : justifier de - remplir - répondre à - satisfaire à
- j. vérifier : contrôler - examiner