

Exercices sur le plan de l'e-mail (Fiche 3)

Exercices d'entraînement

1. Rédigez et donnez le plan suivi dans un e-mail adressé, le 4 mai, par la directrice de la société E.T, Madame Dubois, à la société M.I.D. Dans son e-mail, Madame Dubois devra faire état des informations qui lui ont été données par la société Macintosh de Tours et réclame la livraison immédiate du Macintosh et de ses deux logiciels.

Le 25 janvier 2020, Madame Dubois, directrice de la société E.T a passé commande d'un Macintosh et de deux logiciels aux établissements M.I.D, concessionnaires Macintosh. Le jour de la commande, Madame Dubois a versé un acompte de 250 €. La société M.I.D lui a promis la livraison pour le 25 avril 2020.

Le 10 avril, la société M.I.D informe Madame Dubois par e-mail que le Macintosh allait être livré par l'usine de la société Macintosh, située à Tours et qu'elle devait donc régler le solde de la facture. Madame Dubois règle le 12 avril cette facture convaincue de recevoir le Macintosh à la date prévue.

Or, la livraison n'a pas lieu le 25 avril comme promis.

- Madame Dubois, surprise, adresse un premier e-mail de réclamation à la société M.I.D qui lui répond qu'elle n'a pas encore reçu l'ordinateur de l'usine et lui demande de patienter quelques jours ;
- Madame Dubois, après une semaine d'attente, écrit directement le 22 avril à l'usine de société Macintosh située à Tours, laquelle par retour de courrier lui confirme qu'un ordinateur a bien été expédié à la société M.I.D le 12 avril et ne comprend pas pourquoi elle n'a pas reçu sa commande c'est-à-dire le Macintosh et ses deux logiciels ;
- Quelques jours après, à la suite de nombreuses démarches, Madame Dubois apprend que l'ordinateur a bien été livré le 12 avril à la société M.I.D mais que celle-ci l'a livré par erreur à un autre client.

2. Remettre dans l'ordre logique l'e-mail suivant :

Objet : S.A.V maintenance, solution au problème technique

Madame, Monsieur,

- le quota de photocopies maximum est dépassé chaque mois ;
- de nombreux utilisateurs ne respectent pas la bonne procédure ce qui entraîne des bourrages papier ;
- le lieu où est installé l'appareil est inapproprié (source de chaleur trop proche, prise électrique défectueuse) ;
- le papier utilisé n'est pas adapté pour ce modèle d'appareil, les produits recommandés ne sont pas utilisés comme préconisé dans le manuel d'utilisation.

En considérant ces éléments, il semble que votre photocopieur modèle XXXZ, dont vous avez fait l'acquisition il y a 6 mois, a été gravement endommagé suite à des erreurs de manipulation.

Je me tiens à votre entière disposition pour répondre à vos questions.

Il semble difficilement envisageable de remettre l'appareil en état de marche sans un retour en atelier, au vu du devis réalisé par notre technicien, qui est intervenu à trois reprises pour assurer des tâches de réparation et de maintenance. Il apparaît que les coûts de réparation sont assez élevés, auxquels il faut ajouter la durée d'indisponibilité de l'appareil. Pour cela, en concertation avec notre service commercial, étant donné la confiance et la fidélité que vous nous accordez, nous souhaitons vous proposer une solution plus raisonnable.

Ce tout nouveau modèle semble être la solution la plus adaptée à votre société. Néanmoins, ce modèle, dernier né de la gamme des solutions Business de Canon a un prix plus élevé que le modèle XXXZ, pour cela il nous apparaît raisonnable d'étudier avec vous les moyens de financer cette nouvelle acquisition à des conditions raisonnables.

Nous avons bien accusé réception de votre courrier en date du 25 novembre, concernant des pannes successives de votre photocopieur. Malgré les trois interventions de notre service technique, les pannes se sont poursuivies. D'après les constatations de notre service technique, je tiens à vous indiquer les éléments que nous avons retenus concernant les dysfonctionnements :

Nous sommes disposés à reprendre votre ancien appareil, en vous proposant de le remplacer par le dernier modèle de la gamme Canon, le photocopieur modèle de XXXW, doté d'une plus grande capacité et reconnu comme étant le plus fiable et robuste du marché.

Je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, l'expression de mes considérations sincères.

Corrigé des exercices d'entraînement

1. Rédigez et donnez le plan suivi dans un e-mail adressé, le 4 mai, par la directrice de la société E.T, Madame Dubois, à la société M.I.D.

Plan de l'e-mail	Contenu de l'e-mail
Appellation	Madame, Monsieur,
Le rappel du passé	Nous vous avons commandé le 25 janvier 2020 d'un Macintosh et de deux logiciels ; un acompte de 250 € confirmait notre ordre. La livraison devait avoir lieu le 25 avril.
Le présent De quoi s'agit-il ?	La 10 avril dernier, nous avons réglé, sur votre demande, le solde de notre commande car la livraison était imminente. Or, à ce jour, nous n'avons toujours pas été livrés. En réponse à notre e-mail de réclamation du 16 avril vous avez attribué ce retard à l'usine de Tours qui, selon vous, ne vous avait toujours pas livré. Pourtant, après que nous ayons directement pris contact avec elle, cette société nous a affirmé le 24 avril vous avoir effectivement envoyé un Macintosh et deux logiciels le 15 avril.
Qu'est-ce que je demande ?	Nous avons toute raison de penser que l'ordinateur et ses deux logiciels nous étaient effectivement destinés puisque votre e-mail du 10 avril, en nous annonçant leur livraison prochaine, nous en demandait le règlement final. Vous comprendrez donc que nous ne nous expliquons pas cette non-livraison.
Formule de politesse	Nous vous demandons de faire, instamment, toute diligence pour nous l'expédier sans autre délai. Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

2. Remettre dans l'ordre logique l'e-mail suivant :

Plan de l'e-mail	Contenu de l'e-mail
Appellation Rappel du passé	Madame, Monsieur, Nous avons bien accusé réception de votre courrier en date du 25 novembre, concernant des pannes successives de votre photocopieur. Malgré les trois interventions de notre service technique, les pannes se sont poursuivies. D'après les constatations de notre service technique, je tiens à vous indiquer les éléments que nous avons retenus concernant les dysfonctionnements :
Le présent De quoi s'agit-il ?	<ul style="list-style-type: none"> - le quota maximum de photocopies est dépassé chaque mois ; - de nombreux utilisateurs ne respectent pas la bonne procédure ce qui entraîne des bourrages papier ; - le lieu où est installé l'appareil est inapproprié (source de chaleur trop proche, prise électrique défectueuse) ; - le papier utilisé n'est pas adapté pour cet appareil, les produits recommandés ne sont pas utilisés comme préconisé dans le manuel d'utilisation. <p>En considérant ces éléments, il semble que le photocopieur modèle XXXZ, dont vous avez fait l'acquisition il y a 6 mois, a été gravement endommagé suite à des erreurs de manipulation. Il semble difficilement envisageable de remettre l'appareil en état de marche sans un retour en atelier au vu du devis réalisé par notre technicien, qui est intervenu à trois reprises pour assurer des tâches de réparation et de maintenance. Il apparaît que les coûts de réparation sont assez élevés, auxquels il faut ajouter la durée d'indisponibilité de l'appareil. Pour cela, en concertation avec notre service commercial, étant donné la confiance et la fidélité que vous nous accordez, nous souhaitons vous proposer une solution plus raisonnable.</p>
Qu'est-ce que je propose ?	Nous sommes disposés à reprendre votre ancien appareil, en vous proposant de le remplacer par le dernier modèle de la gamme Canon, le photocopieur modèle de XXXW, doté d'une plus grande capacité et reconnu comme étant le plus fiable et robuste du marché.
Qu'est-ce que je souhaite transmettre à mon destinataire	Ce tout nouveau modèle semble être la solution la plus adaptée à votre société. Néanmoins, ce modèle, dernier né de la gamme des solutions Business de Canon, a un prix plus élevé que le modèle XXXZ, pour cela il nous apparaît raisonnable d'étudier avec vous les moyens de financer cette nouvelle acquisition à des conditions raisonnables.
Formule de politesse	Je me tiens à votre entière disposition pour répondre à vos questions. Je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.