

La communication commerciale

Pour communiquer à distance, l'entreprise utilise trois **outils** :

- 1) La **lettre** traditionnelle (courrier)
- 2) Le **téléphone**
- 3) Le **courrier électronique** (courriel)



La communication écrite

1) LA LETTRE

- Phrases courtes mais complètes
- Langage clair et approprié
- Cohérence et cohésion syntaxique (connecteurs)

2) LE COURRIEL

- @ = arobase
- Langage plus concis et moins formel que celui de la lettre traditionnelle

3) Le téléphone

- Contact direct, immédiat et personnel

La structure de la lettre commerciale

Merveilles de Sud
Mobilier Décoration

55, route de Vannes – 44000 Nantes
Tél : +33 (0) 2 47 67 54 53 • Fax : +33 (0) 2 47 67 54 43
Mél : kenzaandco@worldonline.fr – www.worldonline.fr

SA Capital de € 250 500 • RCS Bobigny B 682 008 701 • Code APE 332 B •
SIRET 682 008 701 000 26 • Banque Société Générale, Agence 04003, CC 00068325328

En-tête

Objet
Indique la raison de la lettre ou rappelle la correspondance antérieure.

Suscription ou vedette
Monsieur Bertrand David
4, rue de Savoie
75006 Paris

Appellation
Elle s'exprime par :
• *Messieurs* si la lettre est destinée à une entreprise
• *Madame, Monsieur* si l'on ne connaît pas le destinataire
• *Madame la... Monsieur le...* si l'on s'adresse à une personne responsable d'un service. Les titres sont féminisés (la directrice, la présidente, etc.).

Références
Vos Réf. : BD/45
Nos Réf. : JAB/328

Lieu et date
Situés à droite de la lettre. La date est un élément indispensable comme preuve en cas de contestation.
Nantes, le 28 janvier 20...

Objet : renseignements

Monsieur, _____

La structure de la lettre

À la suite de votre lettre du 18 janvier dernier, nous vous adressons une documentation détaillée de nos produits.

En ce qui concerne le règlement, nous vous proposons de régler 20% à la commande et le solde à la réception de la marchandise.

Les prix du catalogue sont garantis pour une livraison faite avant le 1^{er} juin.

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

Nous espérons bénéficier de votre confiance et nous apporterons tous nos soins à l'exécution des commandes que vous nous confierez.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Pièces jointes ou annexes

Il s'agit des documents qui accompagnent parfois une lettre. Une spécification détaillée de ces pièces figure au bas de la lettre. On indique d'abord le nombre de pièces jointes, puis ce dont il s'agit.

P.J. 1 catalogue

La Directrice

Janine Alaoui-Bessereau
Janine Alaoui-Bessereau

CORPS DE LA LETTRE

Introduction

Elle expose la raison qui a motivé l'envoi de la lettre.

Développement

Il donne tous les détails nécessaires.

Conclusion

Elle formule soit un espoir ou un souhait, soit un regret, un désir ou un plaisir.

Formule de politesse

On reprend toujours l'appellation :
*Nous vous prions d'agréer, Madame/
Monsieur, nos salutations distinguées.*

Signature

La signature manuscrite doit être insérée entre l'indication de la fonction de l'expéditeur (dactylographiée) et le prénom et nom du signataire (dactylographiés).

La structure de la lettre

1) En-tête

- Indications concernant l'expéditeur
 - **nom** de l'expéditeur
 - **adresse** complète (numéro, rue, code postal, ville)
 - la **raison sociale** de l'entreprise
 - la **forme juridique** et le montant du **capital social** (pour les sociétés)
 - le **numéro** d'inscription au **RCS**
 - + d'autres mentions utiles :
 - le numéro de **téléphone** et de télécopie
 - l'adresse du **courrier électronique** et le **site** internet
 - le numéro de **compte Courant Postal ou Bancaire**

La structure de la lettre

2) Suscription ou vedette

- **nom** du destinataire
- **adresse** du destinataire

3) Références

- Placées à gauche

initiales de la personne qui écrit la lettre + initiales de la personne qui a signé la lettre + numéro de dossier / de commande etc.

Les formules de la lettre

FORMULES D'ENTRÉE	FORMULES FINALES (formules de politesse)
1) Suite à votre lettre du ... Suite à notre entretien téléphonique du..	1) Veuillez agréer, Monsieur, nos sincères salutations
2) Nous vous remercions de votre lettre du...	2) Je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées
3) Nous référant à votre lettre du...	3) Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos meilleures salutations
4) En réponse à votre lettre du...	4) Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sentiments distingués
5) J'ai / nous avons le plaisir / le regret de vous informer que...	

Le courriel

Objet

La ligne de l'objet doit être remplie avec des mots précis et une information précise. Si l'objet n'est pas explicite, le destinataire aura tendance à lire l'e-mail en dernier ou à le supprimer.

Adresse et nom

Dans la plupart des entreprises, ce nom est imposé par l'appartenance à une entreprise ou à un service.

Appellation

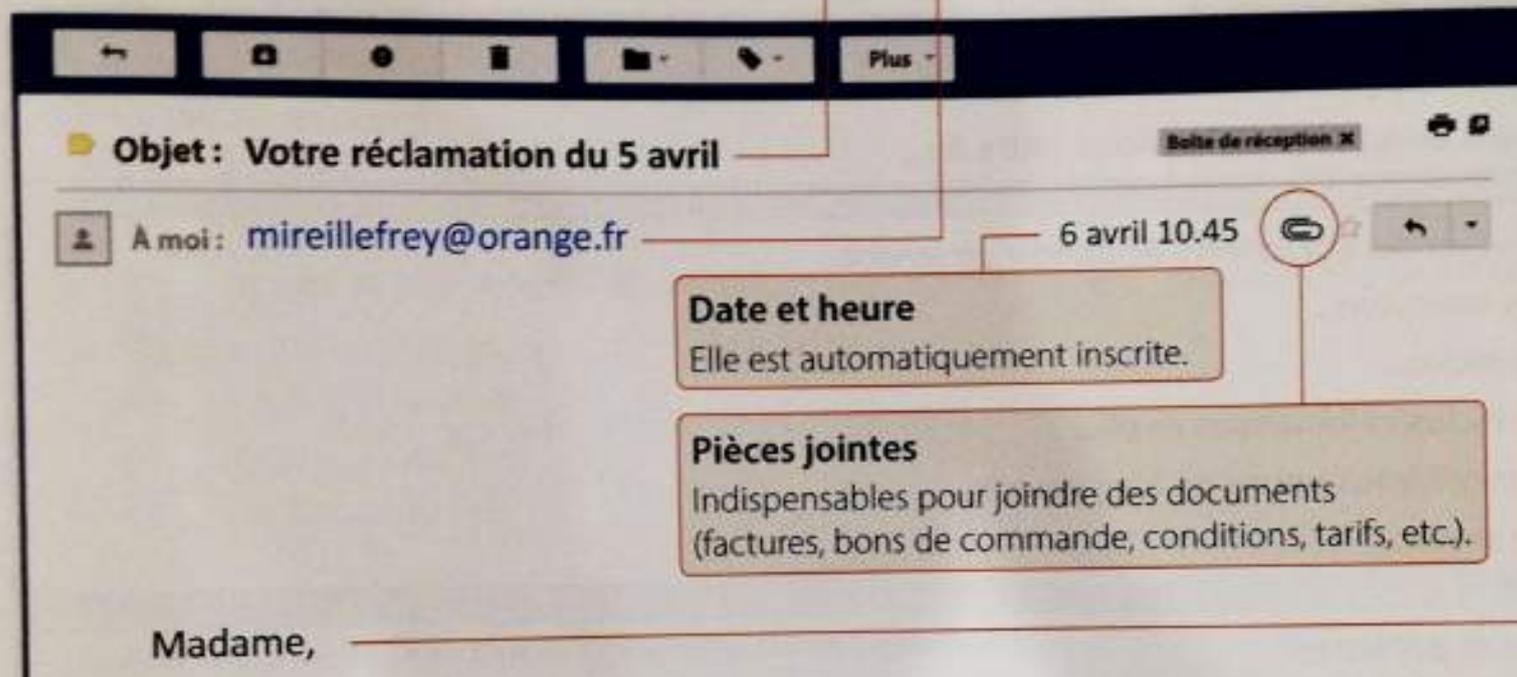
Dans l'e-mail elle est moins conventionnelle. On peut commencer le message par les formules suivantes :
Bonjour Madame,
Bonjour Madame Huberdeau,
Cher Monsieur/Chère Madame,
Monsieur le Directeur,
Bonjour Messieurs,
Bonjour Sarah Vignal,
suivies d'une virgule.

Date et heure

Elle est automatiquement inscrite.

Pièces jointes

Indispensables pour joindre des documents (factures, bons de commande, conditions, tarifs, etc.).



Le courriel

Nous avons bien reçu votre lettre du 5 avril dernier relative à notre livraison de maillots de bains du 30 mars.

Nous vous prions de nous excuser de l'erreur commise lors de l'expédition. Les articles manquants à l'envoi viennent de vous être envoyés par l'intermédiaire de notre expéditeur. Ils vous parviendront demain matin, sans aucun doute.

Nous vous prions de nous excuser pour cette erreur et espérons que cet incident n'altérera pas nos bons rapports commerciaux.

Cordialement,

Christelle Langlois
Service clients

Début de l'e-mail,
introduction

Développement

Formule de
conclusion

Formule de politesse

Signature

La signature n'est pas manuscrite et ne peut avoir de valeur légale, mais dans la correspondance courante cette signature est suffisante. On peut enregistrer la signature et l'insérer en bas de la lettre d'un seul clic. Dans ce cas, il faut mettre les informations suivantes : le nom, la fonction, le numéro de téléphone et le nom de l'entreprise.

Les formules du courriel

FORMULES D'ENTRÉE	FORMULES FINALES (formules de politesse)
1) Merci de votre courriel / mail du...	1) Sincères salutations
2) J'ai bien lu votre message et ...	2) Salutations distinguées
3) Nous répondons à votre e-mail du...	3) Cordialement
4) En réponse à votre mail du...	4) Très cordialement
5) Suite à votre courriel du... Faisant suite à votre courriel du...	

L'appel téléphonique

APPELER

Se présenter

- Bonjour. Ici Monsieur / Madame ... de la Société...
- C'est Monsieur... l'appareil, bonjour !
- Allô, ici la société...

Vérifier qu'on est au bon numéro

- Allô, je suis bien chez la Société ... ?
- Allô, je suis bien au 01.36.28.14.23 ?

Demander son correspondant

- Je voudrais parler à / avec Mademoiselle...s'il vous plaît.
- Pourrais-je parler à Monsieur ... s'il vous plaît ?

RECEVOIR UN APPEL

- Entreprise... , bonjour !
- Établissement ..., je vous écoute.
- Bonjour Monsieur / Madame

- Tout à fait.
- Désolé, vous avez fait erreur / vous vous êtes trompé de numéro.

Passer la communication

- C'est de la part de qui ?
- Un instant, s'il vous plaît, je vous le/la passe.

L'appel téléphonique

APPEL	RECEVOIR UN APPEL
<p>Demander son correspondant</p> <ul style="list-style-type: none">• Pourriez-vous me passer le responsable des ventes, s'il vous plaît ?• Est-ce que Monsieur ... est là ?	<p>Faire patienter</p> <ul style="list-style-type: none">• Ne quittez pas, s'il vous plaît , je vous le/la passe tout de suite• Veuillez attendre un instant, je vais voir s'il / si elle est là
<p>Répondre</p> <ul style="list-style-type: none">• Oui, merci, d'accord.• Merci, je rappellerai plus tard.• À quelle heure je peux le / la joindre ?	<p>Refuser le contact</p> <ul style="list-style-type: none">• Je regrette, mais Monsieur ... est en réunion / absent / occupé• Je suis désolé mais il n'est pas là / dans son bureau. Voulez-vous lui laisser un message?• Excusez-moi mais il est en communication sur une autre ligne. Pouvez-vous rappeler plus tard ?

L'appel téléphonique

APPELER

Laisser un message

- Je peux lui laisser un message ?
- Il peut me joindre au ...
- Je vous laisse mon téléphone. C'est le...

RECEVOIR UN APPEL

Prendre un message

- Je vais noter votre numéro / vos coordonnées.
- Je vais prendre note
- Pouvez-vous / pourriez-vous épeler votre nom, SVP ?

La communication est perturbée

- Pardon, vous avez dit ?
- Excusez-moi, je n'ai pas bien compris
- Je vous entends très mal. Pouvez-vous parler plus fort ?