




La lettre commerciale





Exemple
Généralités
Conventions
Conseils
Liens


Exemple


 **Société Louis GRAMA**
Tentes et Toiles



 S.A. Capital 1.700.000 FF


 Tél.: 01.45.88.98.32.
 SIREN 455.239.666.00045
 C.C.P. Paris 18.765.69


 5 rue de la Liberté
 75009 Paris C
 P.768
 EX 16

 établissements Dulac
rue du Renard
17000 LA ROCHELLE

 Paris, le 18 mai 20..

 //réf. MPT/br
 N/réf. 529/AT 15

 Objet: Votre appel d'offres


 P.J.: 1 catalogue

 Messieurs,

En votre réponse à votre lettre du 15 mai 20.. dont nous vous remercions, nous vous prions de trouver ci-joint le catalogue de nos tentes et toiles. Vous y trouverez également les prix correspondants.

Vous pouvez compter sur des livraisons à un mois de la réception de la commande.

Nous espérons que la qualité de nos produits vous incitera à nous transmettre un ordre auquel nous apporterons tous nos soins.

 Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

Le service des ventes

(signature)

Michel Defranoux

Généralités

La lettre commerciale est utilisée dans d'innombrables cas allant d'une simple demande de renseignements à une étude du marché, en passant par des réclamations, des remerciements, des annulations, des confirmations, des paiements, etc.
Elle sert toujours un but précis.

Une lettre commerciale ou administrative se distingue d'une lettre personnelle par sa présentation et son style. Elle est tapée à la machine et rédigée dans un style formel. Le 'nous' est généralement utilisé au lieu du 'je' car l'expéditeur écrit au nom de la compagnie pour laquelle il travaille.

Conventions

La disposition de la lettre commerciale française répond à des normes précises, établies par l'Association Française de normalisation (AFNOR). Elle comporte plusieurs parties:

- **L'en-tête**
Des renseignements bien déterminés de l'expéditeur: la raison sociale (firmanaam, handelsnaam), la branche d'activité, la forme juridique de la société, l'adresse exacte du siège social (hoofdkantoor) et d'éventuelles filiales ou succursales, le numéro de téléphone, le numéro du compte chèques postal (compte courant postal, CCP, le numéro d'inscription au Registre du Commerce (R.C.) (de Kamer van Koophandel).
- **Les références**
Notre (Nos) référence(s) = N/réf. 529/AT 15
Votre (Vos) référence(s) = V/réf. MPT/br
- **L'objet de la lettre**
Normalement cette indication est placée à gauche, au-dessus de l'appellation, et précédée du mot *Objet*.
- **Les pièces jointes**
Les pièces jointes, les annexes = P.J. (Ann.): 1 prospectus
Le plus souvent, ces renseignements sont reportés au bas de la feuille.
- **Le lieu et la date**
Le nom du mois est toujours écrit en toutes lettres : Paris, le 9 septembre 2001
- **Le nom et l'adresse du destinataire**

Nom et titre	<i>Messieurs DUMONT & FILS</i>
Numéro, rue	<i>4, rue Albert 1er</i>
Numéro (de code) postal – lieu de destination	<i>F 80041 AMIENS CEDEX 07</i>
- **L'appellation**
Monsieur,
Madame,
Mademoiselle,
Monsieur le Directeur,
Messieurs, (lorsqu'on s'adresse à une société)
L'appellation est toujours suivie d'une virgule.
- **Le corps de la lettre**
Le corps de la lettre comporte trois parties
 1. L'introduction: une phrase ou un alinéa qui introduit le sujet et réfère à une autre lettre, une offre, un entretien téléphonique etc. Dans l'exemple ci-dessus...
En réponse à votre lettre du 16 courant ...
Suite à votre offre du 3 courant ...
 2. L'élaboration: un ou plusieurs alinéas qui exposent le sujet, le fond de la lettre.
 3. La conclusion: une phrase ou un alinéa qui en général exprime un espoir ou l'expression explicite d'être à la disposition du client.
- **La formule de politesse**
Une salutation finale, en harmonie avec le texte, termine la lettre. Les Français tiennent énormément à une formule de politesse adéquate. Elle doit correspondre aux relations existantes entre les deux partenaires. Consultez les phrases utiles (link naar: tuyaux et phrases utiles, formules de politesse).
- **La signature**
La signature est apposée au bas de la lettre à droite.

Le fondé de pouvoir (de gemachtigde) qui signe pour son commettant (opdrachtgever) ajoute au-dessus de son nom 'P. Pon' (= par procuration).

Un employé non fondé de pouvoir, autorisé par son chef à signer certaines lettres peu importantes, fera précéder sa signature de 'p.o.' (= par ordre). Il pourra aussi porter la mention 'Pour' devant le nom ou le titre de son chef.

Conseils

Langage et style

- Le langage doit être :
 - Soigné et courtois: pas de mots familiers
 - Concis: pas de phrases trop longues ou trop lourdes
 - Logique: mots de liaison appropriés
 - Varié: pas de répétitions
 - Clair: vocabulaire précis
- Remplacez des expressions comme 'C'est urgent ...' par 'Il est urgent ...', 'Ça' par 'cela' (ou mieux, précisez plutôt que d'utiliser 'cela'), 'peut-être que' par 'il se peut que'.
- Préférez l'inversion du sujet et du verbe au 'est-ce que': 'Serait-il possible ...', 'Pourriez-vous me renseigner sur ...'
- N'utilisez pas 'les gens' et évitez le 'on'.
- N'employez pas des mots imprécis tels que 'choses', 'personne' mais précisez ce dont il s'agit.
- Des verbes tels que 'faire', 'dire', 'mettre', 'voir', 'aller' peuvent être remplacés suivant le contexte par des verbes plus précis.
- Attention : quand vous employez le 'nous' dans votre lettre, il faut garder le 'nous' dans la formule de politesse (Nous vous prions ...).
- Il faut retenir que le tact et la courtoisie ont autant d'importance que les faits eux-mêmes. Voici toute une série de conseils et d'exemples pour trouver le degré de courtoisie désiré en France.

Commencer la lettre	Si l'on ne connaît pas la personne ou si l'on entretient des relations purement formelles : Monsieur, Madame, etc. Si on connaît déjà bien la personne : Cher Monsieur, Chère Madame, Si la personne a un titre, le mentionner : Monsieur le Maire, Monsieur le Directeur, Monsieur le Député, (Cher) Maître (pour un avocat, (Cher) Docteur (pour un médecin). Ne pas mettre le nom de famille, ni le prénom !
Répondre à une lettre	Comme suite à votre lettre du, nous Nous vous remercions de votre lettre du Nous avons bien reçu votre lettre du ... Votre lettre du a retenu toute notre attention. C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons / j'ai pris connaissance de votre lettre du ... En réponse à votre courrier du ... Par votre lettre duvous Je m'empresse de répondre à votre lettre du ... Nous vous accusons réception de votre lettre du... Votre lettre du ... nous est bien parvenue et ...
Exprimer sa satisfaction	Nous sommes (très) heureux (heureuse) de ... C'est avec grand plaisir que ... J'ai le plaisir de ...
Exprimer son regret	Nous regrettons (vivement) de ... A notre grand regret, nous ... Nous sommes dans la pénible obligation de ... Il nous est malheureusement impossible de ... Nous déplorons le fait de ... Nous sommes navré(e) de ...

Exprimer sa surprise que ...	Nous avons été étonnés d'apprendre, par votre lettre du ..., Nous sommes surpris de .../ de ne pas ...
Ecrire pour s'informer	Auriez-vous l'amabilité de bien vouloir me / nous renseigner sur .../ me / nous faire connaître le ... Je me permets de vous écrire pour vous demander quelques renseignements concernant ... Nous vous serions reconnaissants de ... / Je vous serais reconnaisant(e) de bien vouloir nous / m'adresser votre documentation sur ... Je désirerais avoir de plus amples informations en ce qui concerne ... Je prends la liberté de m'adresser à vous pour savoir si ...
Ecrire pour informer	Nous vous informons que / Je vous informe que ... Nous tenons à / Je tiens à vous faire savoir que ... Nous vous écrivons / Je vous écris pour vous annoncer que ...
Ecrire pour confirmer et assurer	Nous vous écrivons / Je vous écris pour vous confirmer ... Nous sommes toujours disposés à / Je suis toujours disposé(e) à ... Nous ferons de notre mieux pour / Je ferai de mon mieux pour ... Nous ferons tout notre possible pour / Je ferai tout mon possible pour.. Je veillerai à ... Soyez assuré que nous ferons de notre mieux pour ...
Ecrire pour réclamer reçu ...	Nous vous informons qu'à ce jour nous n'avons toujours pas Je vous prie de bien vouloir ... dans les plus brefs délais ... Veuillez nous faire parvenir au plus tôt ... Nous sommes en droit d'exiger réparation pour ... A défaut de recevoir ...(votre règlement) dans un délai de ...(15 jours) nous nous verrons dans l'obligation de ...
Ecrire pour s'excuser ...	Nous vous prions / Je vous prie de bien vouloir m'excuser de Je vous présente toutes mes excuses pour ... Vous voudrez bien nous / m'excuser de ...
Ecrire pour remercier	Nous vous remercions / Je vous remercie beaucoup de ... Si l'on veut insister on reprend dans la formule finale de politesse : Recevez encore, cher Monsieur, mes remerciements les plus chaleureux. Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma profonde gratitude. En vous remerciant encore, je vous prie d'agréer, Monsieur l'expression de mes sentiments distingués.
Se référer à un document Officiel	Conformément à (aux) ... Ainsi qu'il est stipulé dans le ... Me fiant à (aux) ...
Joindre un document	- dans la même lettre : Veuillez trouver ci-joint/ci-inclus ... - dans une autre lettre : Nous vous adressons /Je vous adresse sous pli séparé ...

Terminer la lettre

Nous vous adressons / Je vous adresse par le même courrier ...

On fait souvent précéder la salutation finale d'une formule d'usage se rapportant au sujet de la lettre. En voici quelques exemples :

A l'avance, nous vous remercions très vivement ...

En vous remerciant par avance de l'attention que vous voudriez bien porter à cette lettre ...

Avec mes remerciements anticipés ...

Dans l'attente de votre (prompte) réponse ...

Toujours dévoués à vos ordres, nous vous présenterons ...

Dans l'espoir d'une réponse favorable ...

Espérant recevoir bientôt votre ordre ...

En attendant le plaisir de vous lire ...

Avec encore toute mes félicitations ...

En vous priant de bien vouloir prendre ma lettre/ réclamation/ candidature/ offre ... en considération ...

On doit continuer la phrase finale par les formules de politesse suivantes. Ces phrases peuvent être également utilisées sans les introductions citées ci-dessus. Ne choisissez pas au hasard !

Attention : dans la salutation vous reprenez la formule employée dans l'appellation, donc Monsieur, Madame, Messieurs, Monsieur le directeur, etc).

Attention : quand vous employez le 'nous' dans votre lettre, il faut garder le 'nous' dans la formule de politesse (Nous vous prions ...).

Assez neutre et formel

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
Veuillez agréer, Monsieur, nos sincères / meilleures salutations.

Formel

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de nos sentiments dévoués.
Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de notre sincère dévouement.

Un peu plus amical, mais toujours formel

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués / mes meilleurs sentiments.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués / nos meilleurs sentiments.

Je vous prie de croire, Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.

Plus chaleureux, mais toujours formel

Je vous prie d'agréer, cher Monsieur, mes cordiales salutations.

Formules plus simples qui peuvent être utilisées

occasionnellement :

Recevez, Monsieur, nos salutations bien sincères.

Salutations distinguées.

Avec nos sentiments les meilleurs.

Sincèrement dévoués.

Évitez "Sincèrement vôtre". C'est un anglicisme.

Liens

<http://adminet.com/epv/modeles.html>

<http://www.dts.mg/lft/peda/techno/letcom.htm>

<http://education.domaindx.com/fralica/refer/theorie/theocom/ecrit/lettre.htm>

