

# La lettre commerciale

## 1. Présentation

## 2. Commencer une lettre et sa phraséologie

## 3. Terminer une lettre et sa phraséologie

### 1. LA PRÉSENTATION

Une lettre commerciale est tapée à la machine et se présente ainsi :

**En-tête** : nom et adresse pré-imprimés de l'expéditeur. Si on n'utilise pas du papier avec en-tête, le nom et l'adresse de l'expéditeur sont placés en haut à gauche

Mentions spéciales :

**N/REF** → notre référence, la référence de l'expéditeur. Ex : son numéro d'assurance.

**V/REF** → votre référence, celle du destinataire.  
Ex : *Lettre du ...*, ou *Facture n° .....*

**L'objet de la lettre** → Ex : *Transfert d'assurance*.  
On peut également indiquer *Lettre recommandée AR* si c'est le cas.

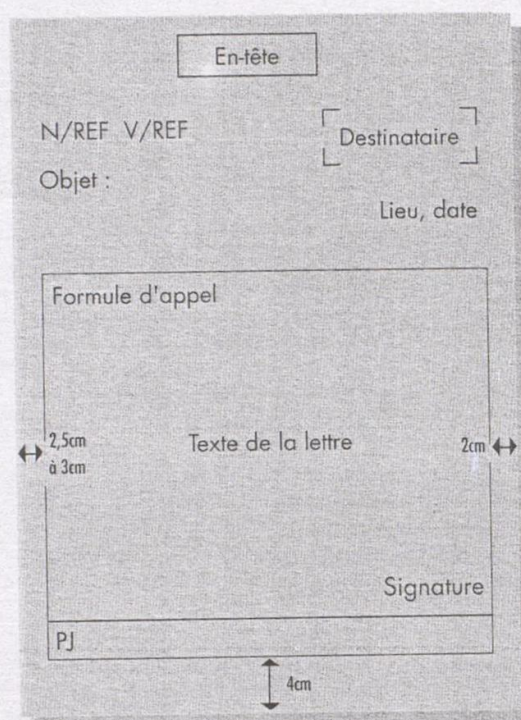
**Formule d'appel** : *Monsieur, / Madame,...*

**Texte de la lettre** : il est composé d'une introduction, d'un développement et d'une conclusion.

Pour la présentation on adopte de plus en plus la présentation dite à l'américaine, c'est-à-dire sans marquer le début de chaque paragraphe par trois espaces blancs (à la française). Les paragraphes se présentent ainsi comme des blocs rectangulaires alignés.

**La signature**, avec, au-dessous, le nom de l'expéditeur.

Il est important de respecter les marges.



# 1. COMMENCER UNE LETTRE

## 1. DONNER UN TITRE AU CORRESPONDANT

Indiquez le titre adapté à chacune des situations

| Situations  | Titres                             |
|---|------------------------------------|
| Vous écrivez...   |                                    |
| a. à une personne à laquelle vous présentez l'un de vos nouveaux produits.    | • Monsieur le Directeur technique, |
| b. à une personne qui travaille avec vous et qui a le même rang hiérarchique. | • Monsieur,                        |
| c. à une personne avec laquelle vous entretenez des rapports de sympathie.    | • Cher collègue,                   |
| d. à une personne que vous ne connaissez pas ou que vous connaissez peu.      | • Cher client,                     |
| e. à une société.   | • Cher Monsieur,                   |
| f. à un avocat ou à un notaire.   | • Messieurs,                       |
| g. au responsable de la production d'une entreprise industrielle.             | • Maître                           |

## 2. TROUVER LA FORMULE D'ATTAQUE

a. Trois situations peuvent se présenter quand vous écrivez une lettre.

A. Vous écrivez pour la première fois : abordez directement le sujet.

B. Votre lettre fait suite à une lettre, à un message téléphonique ou à un document reçus : faites-y référence.

C. Un courrier antérieur est resté sans réponse : rappelez-le.

Indiquez à laquelle de ces trois situations correspondent les phrases suivantes :

- Nous vous rappelons les termes de notre lettre du...
- J'ai le plaisir de vous faire savoir que notre magasin restera ouvert...
- Nous accusons réception de votre lettre du... relative à...
- Nous vous remercions de votre lettre du... par laquelle...
- Nous vous avons demandé par notre courrier du...
- Conformément à notre accord téléphonique du...
- Nous vous serions reconnaissants de nous adresser...
- Nous avons pris connaissance (bonne note) de votre lettre du... se rapportant à...
- Nous nous référons à notre lettre du... vous demandant...
- En réponse (en référence) à votre lettre du...
- Votre lettre du... a retenu toute notre attention.
- Nous vous prions de nous faire connaître vos prix pour la fourniture de...

b. Comment commenceriez-vous votre lettre si vous deviez écrire :

1. à votre fournisseur pour annuler une commande passée 7 jours auparavant.

- Nous avons le regret de...
- C'est avec le plaisir que...
- Nous avons l'honneur de...
- Ne nous envoyez pas.

2. au chef du personnel pour présenter votre candidature.

- Je vous demande d'examiner...
- Un poste chez vous serait pour moi...
- Je me permets de solliciter...
- Je suis celui que vous cherchez...

3. à des clients pour les informer du lancement d'un nouveau produit.

- Ça y est, il est arrivé.
- Je dois vous informer de...
- Veuillez trouver...
- J'ai le plaisir de vous annoncer...

c. En imaginant la situation, terminez les phrases que vous avez retenues dans les trois cas ci-dessus.

d. Pour chacune des situations suivantes, quelle formule d'introduction choisiriez-vous ?

| J'écris...  | pour...  |
|---|--|
| 1. Je me permets de vous faire connaître...                                     | a. Refuser une offre.                              |
| 2. Nous vous adressons, sous ce pli,...   | b. Commander sur catalogue.                        |
| 3. Après avoir examiné votre catalogue, nous vous passons commande...           | c. Donner une information.                         |
| 4. Nous regrettons vivement de ne pas pouvoir donner suite à...                 | d. Confirmer une réduction annoncée par téléphone. |
| 5. Suite à notre entretien téléphonique du 21 mars, nous avons le plaisir de... | e. Adresser un document joint à la lettre.         |

e. Comment commenceriez-vous votre lettre pour :

- dire que vous avez bien reçu une facture.
- répondre à une demande de renseignement.
- adresser un document joint à une lettre.
- demander l'envoi de produits.
- répondre à une offre d'emploi.
- faire un troisième rappel de règlement
- remercier pour la documentation reçue.

### Commencer la lettre

*Monsieur, / Madame, :* si l'on ne connaît pas la personne ou si l'on entretient des relations purement formelles.

*Cher Monsieur, / Chère Madame, :* on connaît déjà bien la personne.

Si la personne a un titre, le mentionner : *Monsieur le Maire, Monsieur le Député, Monsieur le Curé ... Mon Général, Mon Amiral* (supprimer *mon* si c'est une femme qui écrit), *(Cher) Maître* (pour un avocat), *(Cher) Docteur* (pour un médecin)... *Ma Mère, Ma Sœur* (pour des religieuses)...

Ne pas mettre le nom de famille, ni le prénom (par contre on utilise le prénom pour les lettres personnelles : *Cher Patrick, Chère Juliette*).

### Répondre à une lettre

(en rappelant la date)

*Comme suite à votre lettre du..., je...*

*Je vous remercie de votre lettre du...*

*J'ai bien reçu votre lettre du...*

*Votre lettre du... a reçu toute mon attention.*

*C'est avec beaucoup d'intérêt que j'ai pris connaissance de votre lettre du ...*

*En réponse à votre courrier du...*

*Par votre lettre du..., vous...*

*Je m'empresse de répondre à votre lettre du...*

*J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre...*

*Votre lettre du... m'est bien parvenue et...*

### Écrire pour informer

*Je vous informe que...*

*Je tiens à vous faire savoir que...*

*Je vous écris pour vous annoncer que...*

### Écrire pour remercier

*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...*

### 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 : *Veillez trouver ci-joint / ci-inclus...*

– dans une autre lettre : *Je vous adresse sous pli séparé...*

*Je vous adresse par le même courrier...*

## 2. TERMINER UNE LETTRE

### 1- TROUVER LA CONCLUSION

| COMMENT CONCLURE               |  |
|--------------------------------|--|
| Graciers, a' est généralement  | EXEMPLES   |
| <b>ATTENDRE</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>En attendant d'avoir le plaisir de vous rencontrer, ...</li> <li>Dans l'attente de votre prochaine réponse, ...</li> <li>Nous comptons sur une réponse positive.</li> <li>Nous restons (demurons) dans l'attente de votre éventuelle commande.</li> </ul> |
| <b>ESPÉRER</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous espérons que cette solution vous donnera satisfaction et vous prions de ...</li> <li>Dans (Avec) l'espoir d'avoir répondu à votre attente, ...</li> </ul>  |
| <b>SOUHAITER</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>En vous souhaitant bonne réception, ...</li> </ul>  |
| <b>REMERCIER</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous vous remercions d'avoir bien voulu faire preuve de compréhension.</li> <li>En vous remerciant d'avance (à l'avance, par avance), ...</li> <li>Avec nos (vifs) remerciements (entièrement), ...</li> </ul>  |
| <b>REGRETTER</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>En regrettant de ne pouvoir vous donner satisfaction,</li> <li>Avec le regret de ne pas pouvoir vous répondre favorablement, ...</li> </ul>   |
| <b>S'EXCUSER</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Je vous prie d'excuser ce retard.</li> <li>Veuillez nous excuser pour cette erreur.</li> </ul>  |
| <b>RESTER À LA DISPOSITION</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, ...</li> </ul>  |

À l'aide du tableau précédent, trouvez la conclusion appropriée à chacune des situations suivantes :

- Vous répondez à une demande d'information.
- Vous demandez un règlement d'urgence.
- Vous répondez négativement à une demande de prolongation de délai de paiement.
- Vous souhaitez l'acquiescement de la solution proposée.
- Vous avisez votre client de l'expédition des marchandises.

### 2 - TROUVER LA FORMULE DE POLITESSE

| COMMENT EXPRIMER LA FORMULE DE POLITESSE  |   |  |   |
|---|---|--|---|
| (Les formules de politesse de la correspondance sont variées. Voici celles qui sont le plus fréquemment employées dans une lettre d'affaires. N'oubliez pas que vous devez être amical(e) avec un(e) ami(e), dévoué(e) avec un(e) client(e), respectueux(e) avec un supérieur... et quand vous voulez montrer que vous êtes courtois(e), vous s'ites "rien de tout" (Agréé, ...", mes salutations.) |   |  |   |
| Je vous prie de (d')<br>Veuillez  | agréer, ...",<br>recevoir, ...",<br>accepter, ...",<br>Agréé, ...",<br>Reçu(e), ...", | (Assurance de)<br>(l'expression de)<br>mes sentiments<br>mes salutations | respectueux (se)<br>dévoué (se)<br>distingué (se)<br>les meilleurs(e) |
| Je vous prie de<br>Veuillez   | croire, ...",<br>Croyez, ...",  | à mes sentiments   |   |
|   |   | Sincèrement (votre)<br>Cordialement (votre)<br>Amicalement               |   |

\* Mettre à cette place le titre du correspondant, le même que celui du début de la lettre.

Pour chacun des correspondants suivants, quelle formule de politesse choisiriez-vous ?

|  |   |
|--|---|
| 1. Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos sentiments respectueux. | a. Un client avec lequel on a des relations régulières et chaleureuses. |
| 2. Dixez, Cher Monsieur, à mes sentiments cordiaux.  | b. Un supérieur.  |
| 3. Recevez, Monsieur, mes salutations.   | c. Une cliente (lettre de vente).                                       |
| 4. Veuillez agréer, Messieurs, l'assurance de nos meilleures salutations.                    | d. Un client qui vient de passer une importante commande.               |
| 5. Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes sentiments très dévoués.              | e. Un client qui n'a pas payé sa facture malgré trois appels.           |
| 6. Bien cordialement.  | f. Un fournisseur.  |

**Terminer la lettre** *En vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez bien porter à cette lettre...*  
*Avec mes remerciements anticipés,...*  
*En vous renouvelant mes excuses/mes remerciements/mes félicitations...*  
*Dans l'attente de votre réponse,...*  
*Dans l'espoir d'une réponse favorable,...*  
*En vous priant de bien vouloir prendre ma lettre / réclamation / candidature / mon offre... en considération,...*  
*Avec encore toutes mes félicitations...*

On peut continuer cette phrase finale par les formules de politesse suivantes qui peuvent être également utilisées sans les introductions citées ci-dessus et qui doivent être choisies en fonction des liens qui unissent l'expéditeur et le destinataire :

**Très respectueux**

*Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma respectueuse considération / l'assurance de mon profond respect. Je vous prie d'agréer, Madame, mes respectueux hommages (un homme à une femme).*

**Un fournisseur à un client**

*Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes sentiments dévoués. Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mon sincère dévouement.*

**Assez neutre et formel**

*Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées. Veuillez agréer, Monsieur, mes sincères / meilleures salutations. Veuillez croire, Monsieur, à l'assurance de ma courtoise considération / à l'assurance de ma considération distinguée.*

**Un peu plus amical, mais toujours formel**

*Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués / l'expression de mes 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. Soyez assuré, cher Monsieur, de ma sincère amitié.  
Croyez, cher ami, en ma fidèle amitié.*