

900 entraînements à la Communication professionnelle	Indications pédagogiques	D3 / 15
<i>Objectif général</i>	D : Réaliser un message à l'écrit	
<i>Degré de difficulté</i>	3	
<i>Objectif intermédiaire</i>	1. Produire un message adapté à la situation	
<i>Objectif opérationnel</i>	5. Rédiger une lettre de commande	
<i>Pré-requis</i>	Etre capable d'écrire des phrases complexes.	
<i>Nombre d'exercices proposés</i>		
<i>Exercice de synthèse</i>		
<i>Applications (exemples)</i>		
<i>Remarques éventuelles</i>	Pour D3 / 15-1.5, voir le module B3 / 12 et B2 / 31, partie Internet.	

Une lettre de commande se présente comme une lettre administrative ou commerciale.

Voici un exemple de lettre de commande que le propriétaire d'un magasin de vêtements a adressée à un fabricant.

Magasin "Elégance"
Prêt à porter
18, allée du vieux moulin
F-64120 Sarlain

Sarlain, le 12 mars 2015

Entreprise Le Hanois
28, rue Jacquart
F-92170 Droville

Objet: commande

Madame, Monsieur,

Pourriez-vous me faire parvenir dans les meilleurs délais 20 pantalons, réf. N° 274 KP, au prix unitaire de 45 €.

Cette commande se répartit de la façon suivante :

- 6 pantalons blancs, taille 38 ;
- 5 bleus, 2 de taille 40 et 3 de taille 42 ;
- 1 noir, taille 48 ;
- 8 beiges, 5 de taille 38 et 3 de taille 46.

Je souhaiterais recevoir cette marchandise à mon magasin, avant le 15 avril 2015.

J'en règlerai le montant, soit 900 €, par chèque bancaire, à la livraison.

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Claude Evrard, gérante
C. Evrard

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Reprenons quelques éléments de cette lettre.

1. La lettre est adressée à l'entreprise et non à une personne en particulier :

Entreprise Le Hannois
28, rue Jacquart
F-92170 Droville

2. Si l'entreprise Le Hannois était une très grande entreprise il serait préférable d'indiquer le nom du service:

Entreprise Le Hannois
Service des commandes
28, rue Jacquart
F-92170 Droville

3. Quand on écrit à une société, on peut aussi s'adresser à une personne en particulier, dont on connaît le nom. On écrit alors:

Entreprise Le Hannois
A l'attention de Madame Pivert
28, rue Jacquart
F-92170 Droville

4. On peut enfin s'adresser à une personne qui occupe une certaine fonction : le chef du personnel, le comptable, le directeur du service après-vente, par exemple. On écrit alors:

Monsieur le Chef du personnel
Entreprise Le Hannois
28, rue Jacquart
F-92170 Droville

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Dans une lettre de commande, il faut être très précis afin d'éviter les erreurs.

Dans la première phrase de sa lettre, la gérante du magasin de vêtements a donné plusieurs précisions:

*Pourriez-vous me faire parvenir avant le 15 avril 20 pantalons,
réf. n°274 KP au prix unitaire de 45 €.*

- Le nombre d'articles : 20 pantalons.
- La référence des articles : réf. n°274 KP. Réf. est l'abréviation que l'on emploie pour référence. La référence est le numéro de l'article. Ce numéro peut être celui qui est inscrit sur l'article lui-même, par exemple les appareils ont presque toujours des numéros. Mais c'est aussi souvent le numéro de l'article sur un catalogue.
- Le prix de chaque article : prix unitaire 45 €.

La gérante du magasin a ensuite précisé:

- les couleurs, et le nombre de pantalons par couleur:
- les tailles, et le nombre de pantalons par taille.

Qu'a-t-elle précisé d'autre?

Je souhaiterais recevoir cette marchandise à mon magasin, avant le 15 avril 2015.

- Le lieu où elle veut recevoir la commande. Un client peut aller chercher une commande ou demander que les marchandises soient livrées à son domicile, à son magasin, ou chez une autre personne. Par exemple, vous pouvez commander un cadeau pour une amie et demander qu'il soit livré chez elle.
- La date avant laquelle elle veut être livrée. Si vous commandez des huîtres le 1er décembre, pour Noël, et que vous les recevez le 1er avril, ça ne va pas du tout et vous avez le droit de refuser de payer. Mais il faut avoir précisé sur la commande la date à laquelle vous vouliez être livré.

Enfin la gérante du magasin de vêtements a indiqué :

J'en règlerai le montant, soit 900 €, par chèque bancaire, à la livraison.

- le montant total de la commande
- le moyen de règlement:
- le moment du règlement. On peut payer une commande au moment où on l'envoie, à la livraison, ou encore demander un délai de paiement.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Il y a 2 ans, vous avez acheté un appareil photo de la marque NIOMA, modèle 2006, réf. N°3279. Vous avez cassé l'objectif de votre appareil et le magasin où vous l'aviez acheté ne vend plus ce modèle. Vous écrivez donc au service après-vente de la société NIOMA pour commander un nouvel objectif. Vous souhaitez le recevoir avant votre départ en vacances.

Pour vous aider, voici quelques phrases que l'on peut utiliser pour commander quelque chose.

- Pourriez-vous m'adresser dans les plus brefs délais les articles suivants
- Pourriez-vous expédier à mon adresse (tel article).
- Je vous prie de bien vouloir m'expédier (tel un article) avant le (date).
- Je vous prie de me faire parvenir le plus rapidement possible (tel article).
- Pourriez-vous m'envoyer les articles suivants :
- Je vous prie de livrer à mon domicile (tel article) avant le (date)
- Pourriez-vous m'expédier (tel article) au plus tard le (date)
- Je vous prie de m'adresser les articles suivants dans les meilleurs délais.
- Pourriez-vous faire parvenir à mon adresse, au plus tard le (date), (tel article).
- Je vous prie de prendre note de la commande suivante :.....
- J'ai le plaisir de vous passer la commande suivante :.....
- Je souhaiterais que soient livrés à mon domicile, avant le (date), les articles suivants:

Attention: ces phrases ne conviennent pas toutes pour la lettre que vous devez écrire.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3/15-1.2

Il y a 2 ans, vous avez acheté un appareil photo de la marque NIOMA, modèle 2006, réf. N°3279. Vous avez cassé l'objectif de votre appareil et le magasin où vous l'aviez acheté ne vend plus ce modèle. Vous écrivez donc au service après-vente de la société NIOMA pour commander un nouvel objectif. Vous souhaitez le recevoir avant votre départ en vacances.

Pour vous aider, voici quelques phrases que l'on peut utiliser pour commander quelque chose.

- Pourriez-vous m'adresser dans les plus brefs délais les articles suivants
- Pourriez-vous expédier à mon adresse (tel article).
- Je vous prie de bien vouloir m'expédier (tel un article) avant le (date).
- Je vous prie de me faire parvenir le plus rapidement possible (tel article).
- Pourriez-vous m'envoyer les articles suivants :
- Je vous prie de livrer à mon domicile (tel article) avant le (date)
- Pourriez-vous m'expédier (tel article) au plus tard le (date)
- Je vous prie de m'adresser les articles suivants dans les meilleurs délais.
- Pourriez-vous faire parvenir à mon adresse, au plus tard le (date), (tel article).
- Je vous prie de prendre note de la commande suivante :.....
- J'ai le plaisir de vous passer la commande suivante :.....
- Je souhaiterais que soient livrés à mon domicile, avant le (date), les articles suivants:

Attention: ces phrases ne conviennent pas toutes pour la lettre que vous devez écrire.

*Vos nom et prénom
Votre adresse*

Lieu et date

*Société NIOMA
Service après-vente
Adresse*

Objet : commande d'un objectif

Madame, Monsieur,

J'ai acheté il y a 2 ans un appareil photo de la marque NIOMA, modèle 2006 (réf. N°3279). J'ai cassé le objectif et j'en ai un besoin urgent. Pourriez-vous expédier à mon adresse un objectif pour un appareil de modèle 2006, avant le ...

Je vous réglerai par chèque bancaire dès la livraison.

Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Le plus souvent, quand on commande des articles sur un catalogue on remplit un bon de commande qui est joint au catalogue. Mais une de vos amies vous a prêté le catalogue du magasin "Les Bidules" où vous avez vu des articles qui vous plaisent. Vous n'avez pas de bon de commande. Vous écrivez donc au magasin "Les Bidules", Square des Tilleuls, F-59050 Blenet.

Voici la description des articles. Choisissez ceux que vous voulez commander.

1. Lot de 2 T-shirts à manches longues

Forme ample, petit col montant, finition bord côtes. Pur coton.

1 vert et 1 blanc.....489 1532

1 jaune et 1 blanc...489 1632

1 rouge et 1 blanc...489 1732

1 bleu et 1 blanc ...4891832

Tailles: 34/36, 38/40. Le lot 30 €.

42/44, 46/48, 50. Le lot 40 €.

2. Tente canadienne

Toile 100 % coton imperméabilisé, 2 fenêtres. Avancée pratique pour le rangement ou la cuisine. Porte enroulable.

Tailles	Réf.	Prix
2 places	452694	145 €
3 places	452695	265 €
6 places	452696	440 €

3. Tissu d'ameublement

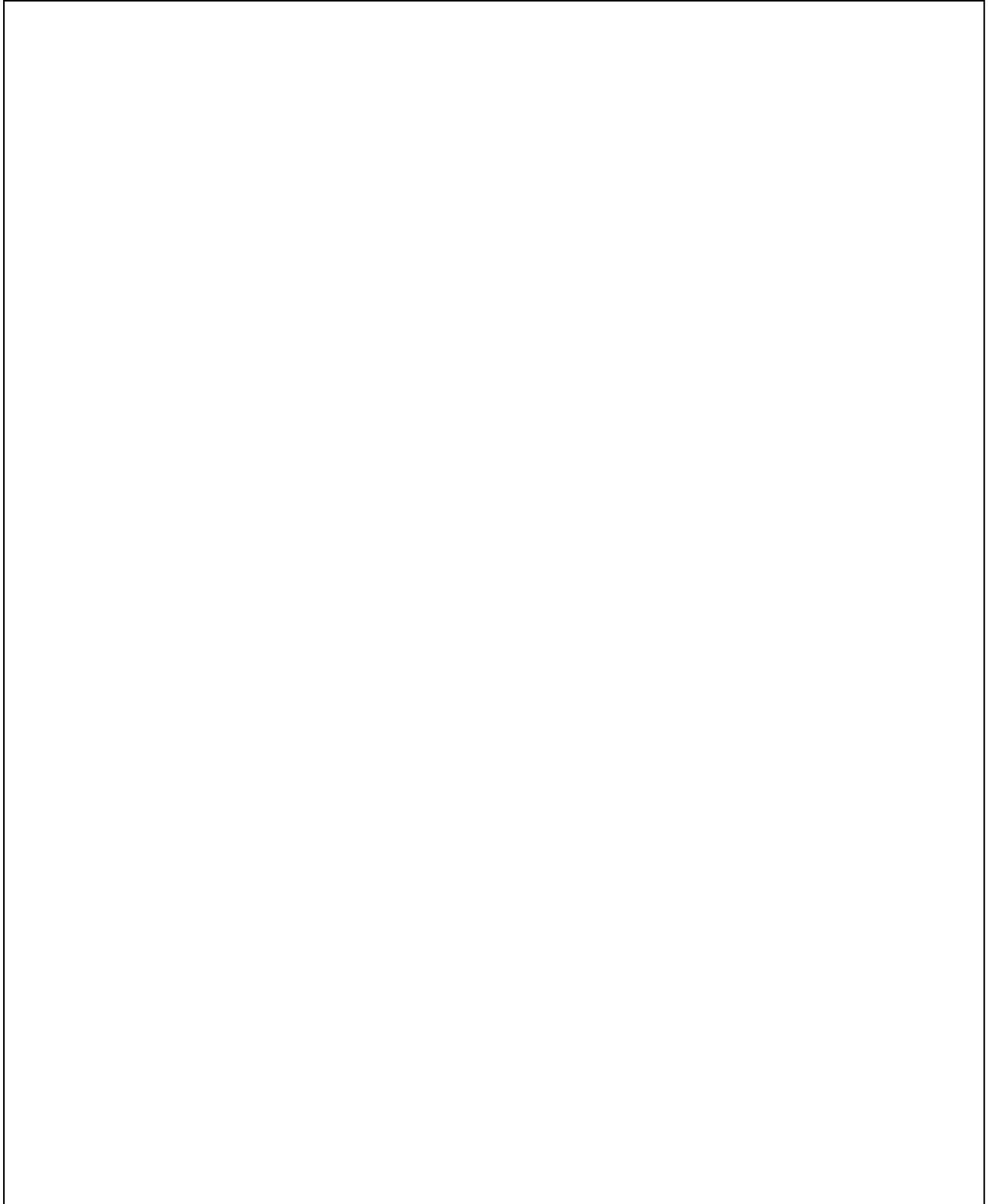
Style oriental pour cet imprimé rouge et vert sur fond écru. 100 % coton. Nettoyage à sec conseillé. Largeur 150 cm. Réf. 820 9340. Le mètre:12 €.

Pour vous aider: quelques formules que l'on peut utiliser pour exprimer un souhait.

- Je souhaiterais recevoir cette commande au plus tard le 30 avril 2007.
- Je désire être livré(e) dans les meilleurs délais
- Je souhaite être livré(e) avant (date)
- J'aimerais pouvoir être livré(e) le plus rapidement possible.
- Je vous serais reconnaissant(e) de me livrer avant (date).

Utilisez l'une de ces formules pour préciser la date de livraison.

Rédigez votre lettre sur la page suivante puis consultez le corrigé donné à titre indicatif.



Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 15-1.3

Vos nom et prénom
Votre adresse

Lieu et date

Magasin "les Bidules"
Service des commandes
Square des Tilleuls
F-59050 Blenet

Objet: commande

Madame, Monsieur,

Je vous prie de prendre note de la commande des articles suivants:

- Un lot de 2 T-shirts à manches longues, un rouge et un blanc, réf. N°4891732, Taille 38/40, prix unitaire 30 €;
- Une tente canadienne 3 places, réf. N°452695, prix unitaire 265 €;
- 2 mètres de tissu d'ameublement, réf. 820940, prix du mètre 12 €.

Je souhaite être livré(e), à mon domicile, le plus rapidement possible. Je vous règlerai le montant de la commande, soit 319 € dès réception.

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Voilà quelques expressions, utiles à la rédaction d'une lettre de commande. Utilisez-en quelques-unes pour écrire une lettre de commande pour cette série d'articles.

Désignation	Référence	Quantité	Prix unitaire	Montant
porte-documents	602N	10	45 €	450 €
valise à roulettes	604 A	6	150 €	900 €
sac polochon	360 D	20	50 €	1000 €
sac féminin	103 C	10	80 €	800 €

- ❖ Nous souhaitons passer une commande de
- ❖ Veuillez nous envoyer/fournir/expédier
- ❖ Nous vous remercions de nous livrer dans les plus brefs délais.
- ❖ Nous vous demandons de respecter les délais de livraison.
- ❖ Un double de la facture devra être joint au paquet.
- ❖ Veuillez confirmer la réception de cette commande.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 15-1.4

Voilà quelques expressions, utiles à la rédaction d'une lettre de commande. Utilisez-en quelques-unes pour écrire une lettre de commande pour cette série d'articles.

Désignation	Référence	Quantité	Prix unitaire	Montant
porte-documents	602N	10	45 €	450 €
valise à roulettes	604 A	6	150 €	900 €
sac polochon	360 D	20	50 €	1000 €
sac féminin	103 C	10	80 €	800 €

- ❖ Nous souhaitons passer une commande de
- ❖ Veuillez nous envoyer/fournir/expédier
- ❖ Nous vous remercions de nous livrer dans les plus brefs délais.
- ❖ Nous vous demandons de respecter les délais de livraison.
- ❖ Un double de la facture devra être joint au paquet.
- ❖ Veuillez confirmer la réception de cette commande.

Madame LESUR Andrea
Magasin « Au bon voyage »
14, rue du Four
F-63210 VILLARDON

Villardon, le 3 avril 2015

Etablissements BEAUCUIR
Service des commandes
ZI Les Corneilles
F-29140 MOILLON

Objet: commande

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons passer une commande de :

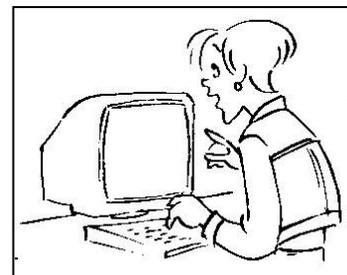
- 10 porte-documents réf. 602N au prix unitaire de 45 €
- 6 valises à roulettes réf. 604 A au prix unitaire de 150 €
- 20 sacs polochon réf. 360 D au prix unitaire de 50 €
- 10 sacs de femme réf. 103 C au prix unitaire de 80 €

Veuillez nous expédier cette livraison au magasin dans les plus brefs délais.
Nous vous réglerons le montant de la commande, soit 3150€, dès réception.

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Andrea LESUR
Gérante de « Au bon voyage »

Les achats par Internet sont de plus en plus utilisés.



Pour cela, il suffit d'aller sur le site du vendeur, de choisir ses articles par un clic de souris. Les articles sélectionnés seront mis virtuellement dans une sorte de caddie appelé « panier ». Au fur et à mesure que vous cliquez sur les articles désirés, le « panier » affiche la désignation précise de chaque article déjà sélectionné, le prix de chacun, les délais de livraison et le total.

Lorsque vous avez fini votre sélection, un écran vous demande si vous êtes déjà client de ce magasin. Si oui, vous devez écrire votre mot de passe. Sinon, il vous sera proposé d'ouvrir un compte client. C'est obligatoire pour pouvoir acheter.

Un écran va ensuite résumer tous vos achats et vous demander de confirmer en validant ou de modifier votre commande, en supprimant, en remplaçant ou en ajoutant des articles. Puis on vous demande d'écrire l'adresse où vous désirez que vos articles soient livrés. Cette adresse n'est pas nécessairement chez vous. Vous pouvez par exemple faire un cadeau à un ami et le faire livrer chez lui.

Lorsque vous avez passé votre commande, le vendeur vous envoie un e-mail de confirmation. Vous pouvez encore à ce moment là, en principe, modifier ou annuler votre commande.

Entraînez-vous maintenant si vous disposez d'un ordinateur connecté à Internet.

Allez sur le site d'un vendeur. Ce peut être par exemple : la FNAC, Amazon, PriceMinister, Carrefour, etc. Pour obtenir le site, vous pouvez entrer le nom du magasin dans un moteur de recherche comme Google.

Quand vous êtes sur le site du vendeur, consultez des articles et mettez-en dans le panier. Lorsqu'on vous demande le moyen de paiement par carte de crédit, vous ne répondez rien et vous vous déconnectez car c'est juste pour l'exercice !

Accuser réception d'une commande

Vous êtes fournisseur et vous avez reçu une commande. Ecrivez un e-mail au client pour accuser réception d'une commande (que vous imaginerez) et le remercier. Voici quelques phrases standard qui peuvent être utiles pour la formulation de votre e-mail. Dans un e-mail, il est inutile de mettre la date qui est affichée automatiquement par l'ordinateur.

- ❖ Nous vous remercions de votre commande.
- ❖ Nous avons enregistré votre commande de
- ❖ Nous pourrons effectuer votre commande dans les temps prévus.
- ❖ Nous vous livrerons ces articles dans les délais préalablement fixés.
- ❖ Il nous faudra un délai de jour.
- ❖ Nous sommes au regret de devoir vous communiquer un retard de livraison
- ❖ Je crains que votre commande ne se soit égarée.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 15-1.6

Accuser réception d'une commande

Vous êtes fournisseur et vous avez reçu une commande. Ecrivez un e-mail au client pour accuser réception d'une commande (que vous imaginerez) et le remercier. Voici quelques phrases standard qui peuvent être utiles pour la formulation de votre e-mail. Dans un e-mail, il est inutile de mettre la date qui est affichée automatiquement par l'ordinateur.

- ❖ Nous vous remercions de votre commande.
- ❖ Nous avons enregistré votre commande de
- ❖ Nous pourrons effectuer votre commande dans les temps prévus.
- ❖ Nous vous livrerons ces articles dans les délais préalablement fixés.
- ❖ Il nous faudra un délai de jour.
- ❖ Nous sommes au regret de devoir vous communiquer un retard de livraison
- ❖ Je crains que votre commande ne se soit égarée.

WAKKER-FLEURS, le meilleur choix pour vos fleurs. www.wakker-fleurs.net

Madame Cathy Belmont,

Nous avons bien enregistré votre commande n° 72 140 du 8 septembre 2015 concernant :

- 50 anémones en mélange de couleurs pastel ;
- 10 tulipes doubles ;
- 25 mini-narcisses en mélange.

Nous vous remercions d'avoir passé votre commande chez WAKKER-FLEURS.

Nous sommes cependant au regret de devoir vous communiquer un retard de livraison dû à une rupture de stock des anémones. Il nous faudra un délai de 2 semaines.

Nous ne manquerons pas de vous tenir au courant de votre livraison par e-mail à la date de sortie de dépôt de vos articles.

Nous nous excusons de ce retard.

Cordialement,

Germain Dutilleul
Service clientèle

Le restaurant "Aux épices d'or" était tenu par Monsieur Xavier, qui est tombé malade et a dû fermer. Il vous a loué le restaurant et c'est vous qui allez le tenir. Vous avez prévu d'ouvrir le 2 février 2015. Vous devez commander des vins. Monsieur Xavier vous a chaleureusement recommandé de vous adresser au négociant en vins chez lequel il se fournissait :

*Maison Soleil
Négociant en vins
3, rue du Petit Tonneau
F-29103 Brive*

**Voici une sélection du négociant. Choisissez les vins que vous voulez commander.
Ils se vendent par carton de 6 bouteilles.**

Rouges	Année	Prix à l'unité
Lalande de Pomerol	2012	12 € 99
Gigondas	2013	14 € 80
Châteauneuf du pape	2014	19 € 90
Cahors	2012	13 € 50
Château Tour-du-Roc	2012	11€ 70
Médoc	2012	15 € 00
Bourgueil	2012	13 € 80
Saumur-Champigny	2013	11 € 50
Pinot noir d'Alsace	2012	11 € 90
Saint-Emilion	2012	13 € 90
Margaux	2011	21 €
Côte du Rhône	2013	9 € 50
Brouilly	2013	11€ 50
Blancs		
Chablis	2012	23 € 50
Meursault	2012	28 € 90
Pouilly-Fuissé	2013	18 € 50
Graves	2011	13 € 79
Pinot gris	2013	12 € 99
Gewurztraminer	2013	14 € 50
Riesling	2012	13 € 50
Riesling	2010	15 € 80
Vouvray	2011	13 € 20
Sauternes	2011	16 € 90
Rosés		
Rosé de Loire	2013	8 € 50
Cabernet d'Anjou	2014	8€ 60
Côtes de Provence	2014	12 € 50
Tavel rosé	2013	11 € 95
Bordeaux rosé	2013	10 € 80
Bandol rosé	2013	17 € 90
Coteaux du Languedoc	2014	11 € 50

SUITE DE L'EXERCICE PAGE SUIVANTE

Vous commencerez votre lettre en disant pourquoi vous vous adressez à ce négociant.

Vous demanderez un délai de paiement en utilisant l'une ou l'autre des phrases suivantes

- Je me permets de solliciter un délai de paiement de (nombre de semaines ou de mois).
- Je vous serais reconnaissant de m'accorder un délai de paiement de ...
- Veuillez avoir l'amabilité de me permettre de ne régler cette commande que le (date).
- Je vous serais obligé(e) de bien vouloir me consentir un délai de paiement de....

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 15-1.7

Restaurant "Aux épices d'or"

Lieu et date

Adresse

Téléphone

e-mail

Maison Soleil

Négociant en vins

3, rue du tonneau

F-29103 Brive

Objet: commande

Madame, Monsieur,

Monsieur Xavier, qui tenait avant moi le restaurant "Aux épices d'or", m'a chaleureusement recommandé de m'adresser à vous. Aussi j'ai le plaisir de vous passer la commande suivante :

Lalande de Pomerol	2012	12 bouteilles à 12 € 99 soit	155,88 €
Châteauneuf du pape	2014	12 bouteilles à 19 € 90 soit	238,80 €
Cahors	2012	6 bouteilles à 13 € 50 soit	81,00 €
Médoc	2012	6 bouteilles à 15 € 00 soit	90,00 €
Pinot noir d'Alsace	2012	12 bouteilles à 11 € 90 soit	142,80 €
Saint-Emilion	2012	12 bouteilles à 13 € 90 soit	166,80 €
Côte du Rhône	2013	18 bouteilles à 9 € 50 soit	171,00 €
Brouilly	2013	12 bouteilles à 11€ 50 soit	138,00 €
Chablis	2012	12 bouteilles à 23 € 50 soit	282,00 €
Pouilly-Fuissé	2013	6 bouteilles à 18 € 50 soit	111,00 €
Riesling	2012	18 bouteilles à 13 € 50 soit	243,00 €
Sauternes	2011	6 bouteilles à 16 € 90 soit	101,40 €
Rosé de Loire	2013	12 bouteilles à 8 € 50 soit	102,00 €
Cabernet d'Anjou	2014	6 bouteilles à 8€ 60 soit	51,60 €
Tavel rosé	2013	12 bouteilles à 17 € 90 soit	214,80 €

Soit au total : 2290,08 €

Je souhaiterais que cette commande soit livrée au restaurant avant le 20 janvier 2015. Comme je viens tout juste de reprendre le restaurant de Monsieur Xavier, je me permets de solliciter un délai de paiement de 2 mois. Je vous règlerai alors le total de la commande, soit 2 290,08 €, par chèque bancaire.

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

Signature