

# 100 E-MAILS POUR OPTIMISER VOS ÉCHANGES PROFESSIONNELS

Aline NISHIMATA

en poche  
9<sup>e</sup> édition

Une banque d'e-mails pour  
correspondre, vite et bien,  
dans toutes les situations

- 100 modèles types de e-mails professionnels
- Les règles d'usage pour bien communiquer

# 100 E-MAILS POUR OPTIMISER VOS ÉCHANGES PROFESSIONNELS

Aline NISHIMATA

en poche  
9<sup>e</sup> édition

Une banque d'e-mails pour  
correspondre, vite et bien,  
dans toutes les situations

## Du même auteur, dans la même collection :

- 100 e-mails pour optimiser vos échanges professionnels
- Savoir rédiger vos e-mails professionnels
- Orthographe (en coll. R. Kadyss)
- Maîtrisez le vocabulaire professionnel à l'écrit et à l'oral

**Aline Nishimata** est Professeur des grandes écoles et experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.

Suivez-nous sur



[www.gualino.fr](http://www.gualino.fr)

Contactez-nous [gualino@lextenso.fr](mailto:gualino@lextenso.fr)



© 2022, Gualino, Lextenso  
1, Parvis de La Défense  
92044 Paris La Défense Cedex  
EAN 9782297179027  
ISSN 1962-6428

Cet ouvrage a été achevé d'imprimer  
dans les ateliers de Leitzaran (Espagne)  
Numéro d'impression : 778 – Dépôt légal : Août 2022



# Sommaire

1

Conseils pour rédiger vos e-mails.....	6
• La structure des e-mails.....	6
• L'appellation.....	6
• Les 8 situations de communication de l'introduction.....	7
• Les 4 situations de communication du développement.....	7
• Les 8 situations de communication des formules de conclusion.....	8
• Les formules de politesse.....	9
• La signature électronique.....	9

2

Les relations fournisseurs/clients.....	10
- Prospection	
• Lancer un appel d'offres.....	10
• Demander une documentation.....	10
• Solliciter des renseignements.....	10
• Répondre à une demande de renseignements.....	11
• Soumettre un contrat de maintenance.....	11
• Proposer une visite ou une rencontre en visioconférence..	12
• Envoyer un devis.....	12
• Accepter un devis.....	12
• Refuser un devis.....	13
• Demander une facture pro forma.....	13
- Commande	
• Passer une commande.....	14
• Accuser la réception d'une commande.....	14
• Demander des précisions supplémentaires.....	14
• Modifier une commande.....	15
• Annoncer une rupture de stock.....	15
• Demander un tarif préférentiel.....	15
• Annuler une commande.....	16
• Accepter l'annulation d'une commande.....	16
• Refuser l'annulation d'une commande.....	16
- Livraison	
• Informer d'une livraison non conforme.....	17
• Demander le remplacement d'articles défectueux.....	17
• Répondre favorablement à une réclamation.....	17
• Informer le fournisseur du retard de la livraison.....	18
• Annoncer au client une livraison partielle.....	18
• Effectuer des réserves auprès du transporteur.....	18
• Réclamer auprès du transporteur.....	19
• S'excuser du retard de livraison.....	19

- S'informer sur les délais de livraison .....20
- Mettre en demeure d'effectuer une livraison .....20
- Annuler une commande suite au non-respect des délais ...20
- Facturation
  - Adresser une facture .....21
  - Accuser réception d'une facture .....21
  - Contester une facture .....21
  - Reconnaître une erreur de facturation .....22
  - Refuser une erreur de facturation .....22
  - Envoyer un relevé de factures .....22
- Règlement
  - Solliciter le règlement d'une facture .....23
  - Régler une facture .....23
  - Accuser réception d'un paiement .....23
  - Demander un acompte sur facture .....24
  - Adresser un acompte sur facture .....24
  - Demander un délai de paiement .....24
  - Accepter un délai de paiement .....25
  - Refuser un délai de paiement .....25
  - Demander le paiement de la facture : relance 1 .....26
  - Rappeler le paiement de la facture : relance 2 .....26
  - Mettre en demeure de payer : relance 3 .....26

**3** Les relations avec les banques .....27

- Contester une opération .....27
- Suspendre un prélèvement automatique .....27
- Signaler un prélèvement automatique abusif .....27
- Établir une procuration .....28
- Demander un découvert ponctuel .....28
- Informer d'un chèque impayé .....28
- Régulariser un chèque émis sans provision .....29
- Faire opposition à la suite d'un vol ou d'une perte .....29
- Demander un prêt à la banque .....29
- Prendre un rendez-vous auprès du conseiller de clientèle ..30
- Contester des agios .....30
- Clôturer un compte .....30

**4** Les relations avec les assurances .....31

- Assurer une situation .....31
- Demander un avenant .....31
- Déclarer un sinistre .....32
- Rappeler le règlement d'un sinistre .....32
- Résilier une police d'assurance .....32

**5** L'Internet et la téléphonie mobile .....33

- Contester une opération .....33
- Résilier un contrat auprès d'un opérateur .....33
- Déclarer la perte ou le vol d'un portable .....33

<b>6</b>	Les relations avec le personnel .....	34
	• Rédiger une offre d'emploi .....	34
	• Proposer sa candidature à un emploi .....	35
	• Accepter une candidature .....	35
	• Refuser une candidature .....	36
	• Envoyer une lettre d'embauche .....	36
	• Proposer sa candidature à un stage .....	37
	• Accepter une demande de stage .....	37
	• Refuser une demande de stage .....	38
	• Adresser un avertissement .....	38
	• Convoquer à un entretien préalable .....	38
	• Notifier le licenciement .....	39
	• Donner sa démission .....	39
	• Accepter une démission .....	40
	• Adresser les documents relatifs au départ d'un salarié .....	40
	• Solliciter une dispense de préavis .....	40
	• Répondre à une dispense de préavis .....	41
	• Demander à télétravailler par le salarié .....	41
	• Accepter la demande du salarié pour télétravailler .....	42
	• Refuser la demande du salarié pour télétravailler .....	42
	• Proposer à un salarié le passage en télétravail .....	42
	• Accepter la proposition de l'entreprise pour télétravailler .....	43
	• Refuser la proposition de l'entreprise pour télétravailler .....	43
	• Accepter une demande de retraite .....	43

<b>7</b>	Les relations avec l'administration .....	44
	• Demander une remise gracieuse de pénalités de retard .....	44
	• Contester un redressement .....	44
	• Demander des délais de paiement .....	44
	• Saisir une commission amiable .....	45
	• Demander la radiation du fichier publicité auprès de la CNIL .....	45

<b>8</b>	Les relations internationales .....	46
	• Se renseigner sur l'implantation à l'étranger .....	46
	• Obtenir des renseignements auprès de Business France .....	46
	• Élargir un marché à l'international .....	46
	• Se renseigner auprès du poste d'expansion économique .....	47
	• Demander l'ouverture d'un crédit documentaire .....	47
	• Assurer un transport international .....	48

# CONSEILS POUR RÉDIGER VOS E-MAILS

L'évolution du management des entreprises, la création de nombreuses entreprises depuis le statut autoentrepreneur, le développement des start-up qui ont instauré des relations plus conviviales m'ont incitée dans cette nouvelle édition à proposer l'emploi de la première personne du singulier et la première personne du pluriel afin de répondre à toutes les situations.

## LA STRUCTURE DES E-MAILS

Vous trouverez tout au long de cet ouvrage les deux structures fondamentales :

- e-mail de prise de contact ;
- e-mail de suivi de dossier.

Ces deux structures vous permettront de rédiger avec clarté vos réponses.

Étapes	E-mail de prise de contact	E-mail de suivi d'un dossier
Introduction	<b>Le présent :</b> De quoi s'agit-il ?	<b>Le rappel du passé :</b> Que s'est-il passé avant cet e-mail ? <b>Le présent :</b> De quoi s'agit-il ?
Développement	<b>Quel est l'objectif de mon e-mail ?</b> 1. Qu'est-ce que je propose ? 2. Que suis-je décidé à accepter ? 3. Qu'est-ce que je refuse ? 4. Qu'est-ce que je demande ou rappelle au destinataire de l'e-mail ? 5. Quelle concession vais-je faire ?	
Formule de conclusion	Qu'est-ce que je souhaite transmettre à mon destinataire ?	
Formule de politesse	Quelle est la formule de politesse la mieux adaptée à cet e-mail ?	

## L'APPELLATION

Nous vous proposons dans la plupart des e-mails l'appellation : Madame, Monsieur. Cependant, selon le lien que vous avez avec votre destinataire et selon les circonstances, vous pouvez commencer votre e-mail par des formules plus adaptées au contexte :

<i>Madame, Monsieur, Messieurs, Bonjour Madame, Bonjour Messieurs, Bonjour Madame Nicolle, Bonjour Monsieur Braun,</i>	<i>Cher Monsieur, Chère Madame, Monsieur le directeur, Madame la directrice, Monsieur le président, Madame la présidente,</i>
--	---

Ces formules sont suivies d'une virgule.



L'appellation des e-mails rejoint les habitudes des lettres anglo-saxonnes.

## ■ LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DE L'INTRODUCTION

① Accuser réception	J'ai bien reçu votre documentation dont je vous remercie. Nous avons bien reçu votre documentation dont nous vous remercions.
② Informer	Je vous informe que ma société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat. Nous vous informons que notre société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat.
③ Demander	Je vous saurais gré de m'expédier la commande suivante... Nous vous saurions gré de nous expédier la commande suivante...
④ Accepter	Il m'est agréable de vous annoncer que je donne une suite favorable à votre demande. Il nous est agréable de vous annoncer que nous donnons une suite favorable à votre demande.
⑤ Rappeler	Je suis étonné(e) de n'avoir pas reçu le règlement de ma facture. Nous sommes étonné(e)s de n'avoir pas reçu le règlement de notre facture.
⑥ Confirmer	Je vous confirme notre rencontre du... Nous vous confirmons notre rencontre du...
⑦ Proposer	Je me permets de vous proposer une rencontre le ... Nous nous permettons de vous proposer une rencontre le ...
⑧ Refuser	J'ai le regret de vous informer qu'il ne m'est pas possible de vous accorder un report d'échéance. Nous avons le regret de vous informer qu'il ne nous est pas possible de vous accorder un report d'échéance.

## ■ LES 4 SITUATIONS DE COMMUNICATION DU DÉVELOPPEMENT

① Demander	Vous serait-il possible de m'accorder un délai de paiement ? Vous serait-il possible de nous accorder un délai de paiement ?
② Expliquer	En effet, j'ai subi une inondation qui ne me permet pas de vous envoyer votre commande. En effet, nous avons subi une inondation qui ne nous permet pas de vous envoyer votre commande.
③ Justifier	Je ne peux pas respecter les délais parce que mon local est inondé. Nous ne pouvons pas respecter les délais parce que notre local est inondé.
④ Proposer	Je vous propose une remise de .... Nous vous proposons une remise de ...



## ■ LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DES FORMULES DE CONCLUSION

La formule de conclusion est parfois une répétition des idées énoncées dans le développement. Cependant, elle donne le ton de l'e-mail. Elle est en fait la vraie formule de politesse car elle met en valeur la relation entre le destinataire et le rédacteur.

*Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de me demander.*

(vous vous mettez à la disposition du client)

La formule de conclusion correspond à **huit situations de communication** :

① <b>Accepter</b>	<b>J'accepte votre proposition dont je vous remercie.</b> Nous acceptons votre proposition dont nous vous remercions.
② <b>Remercier</b>	<b>Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à ma demande.</b> Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre demande.
③ <b>Demander</b>	<b>Je vous demande de prêter attention aux conditions de livraison.</b> Nous vous demandons de prêter attention aux conditions de livraison.
④ <b>Rappeler une demande</b>	<b>Je vous rappelle que je souhaite la livraison dans les meilleurs délais.</b> Nous vous rappelons que nous souhaitons la livraison dans les meilleurs délais.
⑤ <b>Espérer</b>	<b>J'espère que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce contretemps.</b> Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce contretemps.
⑥ <b>Se tenir à la disposition</b>	<b>Je me tiens à votre disposition pour tout entretien.</b> Nous nous tenons à votre disposition pour tout entretien.
⑦ <b>S'excuser</b>	<b>Je vous prie de m'excuser de ce contretemps indépendant de ma volonté.</b> Nous vous prions de nous excuser de ce contretemps indépendant de notre volonté.
⑧ <b>Menacer</b>	<b>Dans le cas contraire, je me verrai dans l'obligation de transférer votre dossier au service contentieux.</b> Dans le cas contraire, nous nous verrons dans l'obligation de transférer votre dossier au service contentieux.

## ■ LES FORMULES DE POLITESSE

Nous vous avons proposé, dans cet En Poche, la formule de politesse : Cordialement. Cependant, vous pouvez, selon votre lien avec l'interlocuteur, choisir d'autres possibilités comme :

<i>Sincèrement vôtre,</i> <i>Salutations sincères,</i> <i>Salutations distinguées,</i> <i>Avec mes / nos salutations distinguées,</i> <i>Avec mes / nos remerciements,</i> <i>Avec toutes mes amitiés,</i>	<i>Respectueusement vôtre,</i> <i>Amicalement,</i> <i>Cordialement,</i> <i>Bien cordialement,</i> <i>Très cordialement,</i> <i>Bien à vous,</i>
---	--

On utilise la virgule car la formule de prise de congé est suivie de la signature.

Vous pouvez également choisir les formules de politesse utilisées dans la rédaction traditionnelle du courrier d'entreprise, par exemple :

<i>Je vous prie d'agréer,</i> <i>Veillez agréer,</i>	<i>Madame,</i> <i>Monsieur,</i>	<i>mes salutations distinguées.</i> <i>nos salutations distinguées.</i>
---	------------------------------------	--

## ■ LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

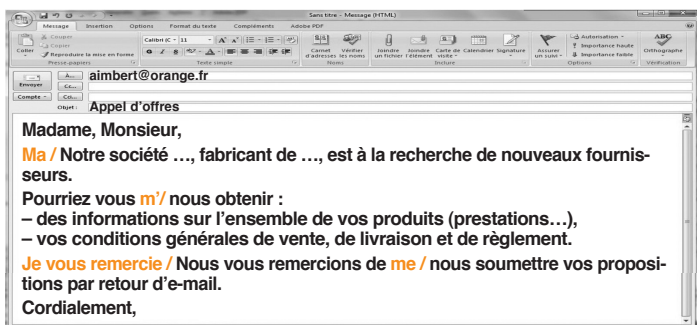
La signature électronique a aujourd'hui la même valeur légale qu'une signature manuscrite (loi n° 2000-230 du 13 mars 2000). L'écrit sous forme électronique est admis sans que l'on puisse y pénétrer comme preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. L'acquisition d'un certificat de signature électronique doit être effectuée auprès d'une autorité de certification.

\* Pour plus de précisions sur les formules de politesse, voir chez le même éditeur, dans la même collection : *Savoir rédiger vos e-mails professionnels*.

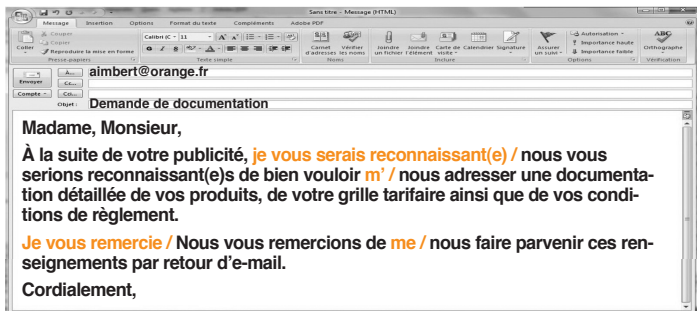
# LES RELATIONS FOURNISSEURS/CLIENTS

## PROSPECTION

### Lancer un appel d'offres



### Demander une documentation



### Solliciter des renseignements

