

Michelle Fayet
Aline Nishimata

LIVRES OUTILS Efficacité pro

SAVOIR RÉDIGER LE COURRIER D'ENTREPRISE

Améliorez vos écrits professionnels !



ISBN : 978-2-212-55886-9
© Groupe Eyrolles, 1998, 2014

EYROLLES

Sommaire

Sommaire	5
Introduction	11
QU'EST-CE QUE LE STYLE PROFESSIONNEL ?	13
Comparez des textes littéraires, journalistiques et professionnels	13
Découvrez les caractéristiques de l'écriture professionnelle	18
<i>Quelques exemples</i>	20
TRANSMETTEZ LE MESSAGE DANS LES MEILLEURES CONDITIONS	23
Faites des phrases courtes	23
<i>La phrase correcte dans le langage professionnel</i>	24
Mettez une seule idée par phrase	25
ALLÉGEZ VOS PHRASES	29
Les lourdeurs liées à l'emploi des pronoms relatifs	29
<i>Quels sont les pronoms relatifs ?</i>	29
<i>Comment éliminer les pronoms relatifs ?</i>	30
Les lourdeurs liées à la répétition des conjonctions	32
<i>Principales conjonctions</i>	32
<i>Comment éliminer les conjonctions ?</i>	32
Quelques cas faciles d'allègement de la phrase	33
AYEZ UN STYLE PLUS PERSONNEL	39
Rendre le style moins monotone	40
<i>Insérez un adjectif en tête de phrase</i>	40
<i>Mettez un complément en tête de phrase</i>	40
<i>Placez une phrase à l'infinitif en tête de phrase</i>	40

<i>Faites une phrase impersonnelle</i>	41
<i>Employez la voix passive</i>	41
<i>Récapitulatif</i>	41
<i>Utilisez les mots de liaison</i>	42
CHOISISSEZ LE TON JUSTE	47
Registre utilisé par la langue professionnelle	48
<i>La colère (exprimée sous forme d'irritation)</i>	48
<i>L'exposition de faits</i>	48
<i>L'amabilité</i>	49
Assouplissez un ton trop sec à l'aide de procédés stylistiques	49
<i>L'incidente : un moyen très efficace</i>	49
<i>Le mode conditionnel pour nuancer</i>	50
<i>Un adverbe pour apaiser</i>	52
<i>La forme impersonnelle pour neutraliser</i>	52
<i>La voix passive pour n'engager personne</i>	53
<i>La forme interrogative pour ne pas ordonner</i>	53
<i>Le vocabulaire pour positiver</i>	53
SERVEZ-VOUS DE PLANS ET DE PROPOSITIONS DE LETTRES	59
Circuit des lettres d'une entreprise	60
Quelles sont les étapes que vous devez franchir pour faire un plan ?	61
L'entrée en relation	62
<i>Le client demande des renseignements</i>	62
<i>Le fournisseur répond à la demande de renseignements du client</i>	63
La commande	64
<i>Le client examine l'offre du fournisseur et passe commande</i>	64
<i>Le fournisseur accepte et confirme la commande</i>	65
<i>Le fournisseur demande des précisions supplémentaires sur la commande</i>	66
<i>Le fournisseur accepte sous réserve de modifications.</i>	
<i>La livraison ne peut être effectuée à la date demandée par le client</i>	67
<i>Le fournisseur annonce au client son impossibilité d'honorer la totalité de la commande : il envoie une livraison partielle</i>	68
Les réclamations	69
<i>Le client signale une livraison non conforme</i>	69

<i>Le fournisseur répond à la réclamation</i>	70
<i>Le client demande des explications au sujet d'un retard de livraison</i>	71
<i>Le fournisseur répond à la réclamation</i>	72
<i>Le fournisseur répond à une réclamation justifiée</i>	73
<i>Le client constate une erreur de facturation</i>	74
<i>Le fournisseur reconnaît avoir commis une erreur de facturation</i>	75
Demande de règlement	76
<i>Le fournisseur demande le règlement de sa facture</i>	76
<i>Le client demande un report d'échéance</i>	77
<i>Le fournisseur accepte le report d'échéance</i>	78
<i>Le fournisseur refuse le report d'échéance</i>	79
Le rappel de règlement.....	80
<i>Le fournisseur rappelle le règlement</i>	80
La lettre de demande d'emploi.....	82
Propositions de phrases à adapter à votre besoin spécifique	83
<i>La proposition de candidature</i>	83
<i>Le curriculum vitae</i>	83
<i>Formation</i>	84
<i>Expérience professionnelle</i>	84
<i>Formules de conclusion</i>	85
LIEZ VOS IDÉES	87
Les mots de liaison.....	88
<i>... qui introduisent une explication</i>	89
<i>... qui introduisent une addition</i>	89
<i>... qui introduisent un exemple</i>	90
<i>... qui introduisent une précision</i>	90
<i>... qui introduisent une argumentation</i>	91
<i>... qui introduisent une restriction ou une atténuation</i>	92
<i>... qui introduisent une conclusion</i>	93
PONCTUEZ QUAND IL LE FAUT	101
Observez comment la ponctuation est utilisée dans une lettre	102
Le point	103
Le point-virgule	104
La virgule	105
<i>L'utilisation correcte des virgules dans la vie professionnelle</i>	105

Le deux-points.....	109
Les tirets.....	110
Les parenthèses.....	110
Les crochets.....	111
Les guillemets.....	111
Le point d'interrogation.....	112
Le point d'exclamation.....	112
Les points de suspension.....	113
AIDEZ-VOUS DE FORMULES STANDARD	117
Comment débiter une lettre ?.....	118
<i>La lettre qui suit un entretien téléphonique</i>	118
<i>La lettre qui suit un entretien téléphonique</i> <i>(formules presque similaires aux précédentes)</i>	119
<i>La commande</i>	120
<i>Retard de livraison</i>	122
<i>Livraison non conforme</i>	123
<i>Demande de règlement</i>	123
<i>Erreur de facturation</i>	125
Comment ne pas finir trop sèchement une lettre ?.....	126
<i>Les formules préfinales</i>	126
Choisissez une formule de politesse.....	128
<i>Évolution actuelle des formules de politesse professionnelles</i>	128
<i>Formules plus classiques</i>	129
Écrire une lettre à l'administration.....	131
<i>Le titre de personnalité</i>	132
<i>Les formules introductives</i>	133
<i>Les formules de politesse</i>	134
ÉLIMINEZ LES RÉPÉTITIONS	135
<i>Mini-lexique de synonymes de langage professionnel</i>	140
ÉVITEZ LES INCORRECTIONS	147
Les néologismes.....	147
Les solécismes.....	148
Les barbarismes.....	149
<i>Les paronymes</i>	150
<i>Les pléonasmes</i>	153

UTILISEZ LA MAJUSCULE À BON ESCIENT	155
Majuscules entraînées par un signe de ponctuation	155
Majuscules ou minuscules ?	156
<i>Noms propres de personnes</i>	156
<i>Noms propres de grandes familles ou de dynasties</i>	156
<i>Noms propres de peuples</i>	156
<i>Noms de jours, de mois</i>	157
<i>Noms de sociétés religieuses, savantes ou politiques</i>	157
<i>Titres honorifiques</i>	157
<i>Les points cardinaux</i>	158
<i>Les noms propres de rues, de monuments, etc.</i>	158
<i>Symboles d'unités</i>	158
Majuscules sur les adjectifs ?	159
<i>Les adjectifs étroitement liés à un nom</i>	159
<i>Les adjectifs précédés d'un article introduisant un surnom</i>	159
<i>L'adjectif « saint »</i>	159
<i>Les adjectifs accompagnant un terme géographique</i>	160
 SUPPRIMEZ VOS FAUTES DE GRAMMAIRE	 161
Améliorez votre orthographe :	
c'est pourtant possible	161
Que faut-il parfaitement connaître ?	163
<i>Le nom : par exemple, le mot « chat »</i>	163
<i>L'adjectif : par exemple, l'adjectif « petit »</i>	163
<i>Le verbe : par exemple, le verbe « parler »</i>	164
<i>L'adverbe : par exemple, souvent</i>	165
<i>Les « mots outils » utiles au sens de la phrase</i>	166
Les accords	167
<i>Accordez les noms et les adjectifs</i>	167
<i>Cherchez le sujet de chaque verbe</i>	168
<i>Méfiez-vous des phrases « éclatées »</i>	168
<i>Remplacez un verbe du 1^{er} groupe par un verbe du 2^e ou du 3^e groupe</i>	169
Terminaison des temps de la conjugaison	172
<i>Mode indicatif – 8 temps</i>	172
<i>Mode impératif – 2 temps</i>	172
<i>Mode conditionnel – 3 temps</i>	173
<i>Mode subjonctif – 4 temps</i>	173

Points de la conjugaison faisant problème	174
<i>Mode indicatif</i>	174
<i>Mode conditionnel</i>	175
<i>Mode subjonctif</i>	175
<i>Mode impératif</i>	175
<i>La concordance des temps au subjonctif</i>	178
Savoir bien accorder les participes passés	180
DÉVELOPPEZ VOTRE VOCABULAIRE POUR ALLER PLUS LOIN.....	187
CORRIGÉS DES EXERCICES	215
Transmettez le message dans les meilleures conditions	215
Allégez vos phrases.....	216
Ayez un style plus personnel	219
Choisissez le ton juste	220
Liez vos idées.....	221
Ponctuez quand il le faut	222
Éliminez les répétitions	224
Supprimez vos fautes de grammaire	228
Exercices de concordance des temps	230
100 phrases de participes passés	230
Développez votre vocabulaire	232
300 TERMES DE LANGUE SOUTENUE POUVANT ÊTRE UTILES DANS LA VIE PROFESSIONNELLE.....	241

Introduction

Des milliers de personnes écrivent chaque jour non pour décrire leurs sensations, leurs états d'âme, mais pour transmettre une multitude d'informations, à l'aide de lettres, mails, fax, notes, comptes rendus, rapports...

Comment pourrions-nous définir l'écriture de cette foule de rédacteurs professionnels ? Pourrions-nous déceler dans cette écriture à vocation essentiellement pratique des tendances, des habitudes, des défauts ? Comment situer ce style, reflet de réalités quotidiennes, parmi les diverses écritures possibles, littéraires ou journalistiques ?

Une réflexion sur le style professionnel nous paraît, en effet, fondamentale si notre objectif est, avant tout, d'améliorer la qualité de notre communication écrite.

Or, de nombreux livres de correspondance tentent depuis plusieurs années de traiter ce sujet, mais proposent presque exclusivement des modèles de lettres qui ne s'adaptent pas toujours à toutes les situations. Les conseils y sont souvent peu nombreux et le rédacteur se retrouve confronté aux mêmes difficultés : « Comment commencer ? Que faut-il vraiment faire ou éviter ? » C'est à ces questions que nous répondrons tout au long de cet ouvrage en nous centrant sur la lettre, exercice d'écriture devenu difficile depuis la rédaction quotidienne de mails.

Par ailleurs, en chacun de nous existe une tendance à idéaliser l'écrit, tendance drainée souvent par de mauvais souvenirs scolaires. De plus, le rédacteur confond les notions de « bien écrire » de manière littéraire et de « bien écrire » de manière professionnelle. Pour beaucoup, cette distinction n'est presque jamais faite. Un fossé sépare pourtant ces deux types d'écriture. En effet, les écrits littéraires ou journalistiques s'adressent à des lecteurs aux goûts variés, ayant des niveaux de vocabulaire très différents. Ceux qui manient cette langue la maîtrisent souvent bien et savent en utiliser toutes les ressources, imprégnant fortement le texte de leur personnalité.

La langue professionnelle, au contraire, a pour dominante un style neutre. Il est donc possible de proposer à tous d'accéder à cette écriture, car sa qualité réside essentiellement dans sa correction de construction. Un style trop recherché n'a pas cours dans ce domaine.

Allégez vos phrases

Plus une phrase est courte, fluide, mieux elle est perçue par son lecteur. Nous l'avons vu, les phrases les plus fréquemment employées dans les écrits professionnels dépassent rarement deux ou trois lignes. Or, il n'est pas toujours aisé de construire spontanément des phrases courtes, les « qui » et les « que » s'enchaînant malgré nous.

L'impression de lourdeur provient surtout de l'emploi abusif des pronoms relatifs et des conjonctions.

Quelques subordonnées, introduites par des pronoms ou des conjonctions particulièrement lourds, seront donc à éviter.

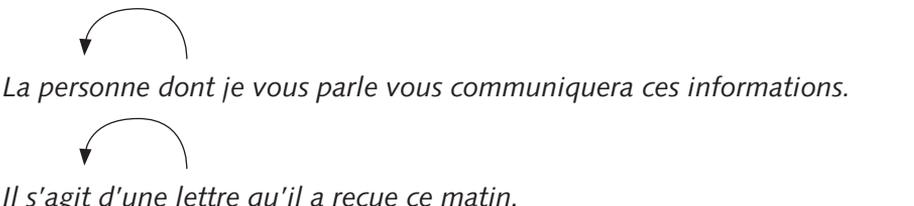
Afin de vous faciliter cette tâche, une partie de ce chapitre traitera de la suppression des subordonnées relatives tandis que, dans la seconde partie, seront envisagés les différents moyens susceptibles de supprimer ou d'alléger les autres subordonnées.

Les lourdeurs liées à l'emploi des pronoms relatifs

Quels sont les pronoms relatifs ?

Formes simples	Formes composées			
	Singulier		Pluriel	
	Masculin	Féminin	Masculin	Féminin
Qui Que Quoi Dont Où	lequel	laquelle	lesquels	lesquelles
	duquel	de laquelle	desquels	desquelles
	auquel	à laquelle	auxquels	auxquelles

Un pronom relatif représente toujours un nom ou un pronom : l'antécédent.



La personne dont je vous parle vous communiquera ces informations.

Il s'agit d'une lettre qu'il a reçue ce matin.

Cependant, vous remarquerez que tous les pronoms du tableau précédent ne sont pas phonétiquement lourds. Nous ne chercherons pas, pour cette raison, à supprimer « dont » et « où ».

Comment éliminer les pronoms relatifs ?

<p>Évitez le pronom quand un adjectif suffit</p>	<p>Ces modalités de paiement présentent des avantages qui sont reconnus par l'ensemble de nos clients.</p> <p>↳ <i>Ces modalités de paiement présentent des avantages reconnus par l'ensemble de nos clients.</i></p>
<p>Évitez le pronom relatif à l'aide d'une apposition (phrase entre virgules)</p>	<p>Cet employé qui est un ancien élève d'une école de commerce a demandé à participer à la réorganisation du service commercial.</p> <p>↳ <i>Cet employé, ancien élève d'une école de commerce, a demandé à participer à la réorganisation du service commercial.</i></p>
<p>Évitez le pronom relatif à l'aide d'un adjectif possessif</p>	<p>Les démarches qu'il a effectuées n'ont pas eu un rôle déterminant lors de l'instruction de l'affaire.</p> <p>↳ <i>Ses démarches n'ont pas eu un rôle déterminant lors de l'instruction de l'affaire.</i></p>

Attention

Ce remplacement modifie parfois le sens de la phrase.

Toutefois, ne cherchez pas à éliminer les pronoms relatifs trop systématiquement. En effet, dans de nombreux cas, le pronom relatif ne peut être supprimé :

*Vous nous renverrez, à nos frais, toutes les machines **que vous voudrez bien nous confier** pour cette révision.*

Le **pronom relatif** permet de rendre même la phrase beaucoup plus précise :

*Il s'agit de sommes **qu'il** a perçues illégalement.*

Le **pronom relatif** désigne le responsable de l'action. Grâce au pronom relatif le coupable est, dans ce cas, nettement désigné. La phrase serait moins forte si nous écrivions :

Il s'agit de sommes perçues illégalement. (Le coupable n'est ici pas désigné).

Le **pronom relatif** éloigné de son antécédent amène une ambiguïté. Quand vous souhaitez tout de même le conserver, l'éloignement du pronom relatif et de l'antécédent peut obscurcir le sens de votre phrase.

En effet, si le pronom relatif, habituellement placé directement à côté de son antécédent, est écarté de celui-ci, la phrase peut devenir obscure, confuse, voire absurde :

*Je vous envoie **ces articles** de la part de M. Durand **que** vous ne connaissez pas.*

La phrase n'est pas claire : est-ce les articles ou M. Durand que vous ne connaissez pas ?

Il aurait mieux valu écrire :

Je vous envoie, de la part de M. Durand, ces articles que vous ne connaissez pas.

Dans certains cas, il est possible de remplacer les pronoms « qui » ou « que » par le pronom « lequel » qui offre l'avantage de marquer le genre (masculin ou féminin) et le nombre (singulier ou pluriel) et permet d'éviter l'équivoque :

Il rencontra la fille du directeur qui avait participé au projet.

Est-ce la fille ou le père qui a participé au projet ?

L'équivoque est évitée en écrivant :

*Il rencontra la fille du directeur, **laquelle** avait participé au projet.*



Cependant, il existe, bien sûr, des cas où le pronom relatif peut être éloigné de son antécédent car le sens du texte est sans ambiguïté :

*Nous vous confirmons les termes de notre accord du 18 septembre dernier **qui***



marquera, nous l'espérons, le début d'une longue collaboration.

La confusion due à l'écart excessif entre le pronom relatif et son antécédent tient à une tendance fréquente à suivre son idée, sans tenir compte du lecteur.

Les lourdeurs liées à la répétition des conjonctions

Principales conjonctions

Les conjonctions sont très nombreuses, en voici quelques-unes :

Quoique	De manière que	Étant donné que
Parce que	Malgré que	Puisque
Bien que	Dès que	Attendu que
Lorsque	Alors que	Tandis que
Pendant que	Afin que	Pour que, etc.

Remarque

Bien que l'on trouve « malgré que » sous la plume d'écrivains, cette locution suscite nombre de discussions opposant grammairiens et auteurs. Il vaut donc mieux l'éviter. On ne peut l'employer qu'avec le verbe *avoir* et dans les expressions *malgré que j'en aie*, *malgré qu'il en ait...*

Que, précédé d'un antécédent est un pronom relatif ; sans antécédent, c'est une conjonction.

Comment éliminer les conjonctions ?

<p>1. Transformez la proposition subordonnée en proposition juxtaposée à l'aide de deux points (vous exprimez alors un rapport de cause)</p>	<p>Il ne peut vous rendre visite à cette date parce qu'il sera en mission.</p> <p>↳ <i>Il ne peut vous rendre visite à cette date : il sera en mission.</i></p>
<p>2. Remplacez la proposition subordonnée par un nom</p>	<p>Nous ne pouvons admettre qu'il ait échoué à cet examen.</p> <p>↳ <i>Nous ne pouvons admettre son échec à cet examen.</i></p>

3. Remplacez la proposition subordonnée par un verbe à l'infinitif

Nous réussissons à mener à bien cette entreprise sans que nous vous empruntions de l'argent.

↳ *Nous réussissons à mener à bien cette entreprise **sans vous emprunter** de l'argent.*

À retenir

Pensez à ces moyens chaque fois que les conjonctions s'accumulent dans la même phrase ou lorsque vous en rencontrez un trop grand nombre dans l'ensemble du texte.

Cependant, comme pour les subordonnées relatives, dans certains cas, vous ne pourrez pas supprimer la conjonction. Cette suppression changerait le sens de la phrase ou introduirait une maladresse d'expression.

1. Impossible de supprimer le « que » car la subordonnée complète le sens de la principale

*Nous pensons **que** les marchandises ont été brisées au cours du transport.*

2. Sens altéré

*Nous désirons **que** vous vous munissiez de vos papiers d'identité.*

→ *Nous désirons vous munir de papiers d'identité.*

3. Bizarre (charabia)

*Nous vous signalons **qu'il est gênant** de vous fixer un délai de livraison si court.*

*Nous vous signalons **la gêne** de vous fixer un délai de livraison si court.*

Quelques cas faciles d'allègement de la phrase

Évitez les participes présents ou les gérondifs (participes présents précédés de « en ») en trop grand nombre, surtout en tête de phrase. Les participes présents, surtout multipliés, donnent au style une lourdeur d'ensemble. Évitez-les donc le plus souvent possible.

<p>1. Employez à la place du participe présent le même verbe mais conjugué</p>	<p>Un malentendu s'étant produit au sujet de ce règlement, nous vous accordons, en conséquence, un délai supplémentaire.</p> <p>↳ <i>Un malentendu s'est produit au sujet de ce règlement. Nous vous accordons, en conséquence, un délai supplémentaire.</i></p>
<p>2. Employez à la place du participe présent l'infinitif du même verbe</p>	<p>Il le contredit ne comprenant pas vraiment ses arguments.</p> <p>↳ <i>Il le contredit sans comprendre ses arguments</i></p>
<p>3. Employez à la place du participe présent le participe passé d'un verbe de signification voisine</p>	<p>Nous désirons que vous vous munissiez d'un document portant votre signature.</p> <p>↳ <i>Nous désirons que vous vous munissiez d'un document revêtu de votre signature.</i></p>
<p>4. Employez à la place du participe présent une expression de même sens</p>	<p>Son avocat, présentant des preuves, a prouvé la fausseté des accusations portées contre lui.</p> <p>↳ <i>Son avocat, preuves en main, a prouvé la fausseté des accusations portées contre lui.</i></p>
<p>5. Substituez ayant + participe passé (ayant accepté) par un participe passé de sens voisin</p>	<p>Ayant appris vos difficultés actuelles, nous acceptons de vous accorder un délai de paiement.</p> <p>↳ <i>Informés de vos difficultés actuelles, nous acceptons de vous accorder un délai de paiement.</i></p>
<p>6. Mettez le complément en tête de phrase</p>	<p>Ayant atteint son objectif, il a accepté de nous parler de son nouveau projet.</p> <p>↳ <i>Son objectif atteint, il a accepté de nous parler de son nouveau projet.</i></p>
<p>7. Évitez « ce qui » très employés à l'oral. Remplacez-les par un nom</p>	<p>Ce qui nous semble intéressant dans ce marché est la possibilité, enfin offerte, de nous diversifier.</p> <p>↳ <i>L'aspect intéressant de ce marché est la possibilité, enfin offerte, de nous diversifier.</i></p> <p>Ce que je crains ne se réalisera peut-être pas.</p> <p>↳ <i>Mes craintes ne se réaliseront peut-être pas.</i></p>
<p>8. Évitez les « si » dans les lettres. Il est d'usage de remplacer une phrase commençant par « si » par une expression équivalente plus courte</p>	<p>Si nous ne recevons pas de nouvelles de votre part, nous...</p> <p>↳ <i>Sans nouvelles de votre part, nous...</i></p> <p>Si nous ne recevons pas votre paiement avant le 10 janvier, nous...</p> <p>↳ <i>Faute de paiement avant le 10 janvier, nous...</i></p>



Exercices de synthèse

Exercice 3

Allégez les phrases suivantes en utilisant les moyens proposés dans ce chapitre.

- 1) Cet objectif qui est primordial pour notre entreprise doit être réalisé en 5 ans.
- 2) Les solutions qu'il a trouvées sont l'aboutissement de longues recherches.
- 3) Il semble qu'il est impossible de sélectionner les marchandises qui doivent être envoyées à l'étranger.
- 4) Ce qu'il oubliera, dans ce cas précis, ne sera pas grave.
- 5) Nous ne l'avons pas pris au sérieux jusqu'à ce qu'il réussît son examen.
- 6) Nous ne voulons pas envisager l'application de ce projet parce que son coût financier est trop élevé.
- 7) Ils choisissent d'intervenir dans cette affaire afin que leurs clients se montrent satisfaits.
- 8) Cette collaboration, qui nous a beaucoup apporté, nous a semblé un élément capital dans la réussite de ce projet.
- 9) Nous vous rendons responsable du dommage qu'a causé à notre client ce retard.
- 10) Ces critiques qui sont pertinentes ne peuvent pas changer le cours de mon travail.
- 11) À notre vif regret, nous ne pouvons vous donner d'informations précises sur cette entreprise qui n'existe que depuis peu de temps.
- 12) Les craintes qu'il a formulées n'étaient pas fondées.
- 13) Cette machine qui a toujours été peu entretenue est actuellement en panne.
- 14) Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est nécessaire de très bien préparer ce stage.
- 15) Ce client offre des garanties qui sont excellentes.
- 16) Cet événement qui est la cause du changement politique de cette époque n'a pu être oublié par les contemporains.
- 17) Les critiques qu'il a faites ne sont pas justifiées.
- 18) Les hommes de loi ont évoqué cette affaire au cours de la réunion qui était alors très avancée.
- 19) Il ne pouvait vous rencontrer à cette époque puisqu'il est de 20 ans votre cadet.
- 20) Nous attendrons qu'il revienne de son voyage pour lui poser cette question.
- 21) Toutes dispositions sont prises pour que nous envoyions ces articles à la date prévue.
- 22) Les personnes qui sont actuellement reçues par le directeur feront prochainement partie du personnel.
- 23) Ce fait, qui est la preuve d'un changement de stratégie publicitaire de leur part, nous étonne beaucoup.
- 24) Les recherches qu'il a menées ne l'ont pas conduit à des découvertes extraordinaires.
- 25) Les matières premières qui sont indispensables nous parviendront sous peu.

- 26) Cette société qui est le leader du marché a obtenu cette année des résultats très peu concluants.
- 27) Nous vous renverrons sous peu le colis par notre coursier qui a été abîmé au cours du transport.
- 28) Je ne me suis pas rendu à l'étranger comme prévu parce que j'avais renoncé à ce marché.
- 29) Vous nous remettrez ce projet avant qu'il ne soit nommé à ce poste.
- 30) Nous attachons une importance primordiale à ce que notre clientèle soit satisfaite.
- 31) Devant partir en mission, je ne pourrai vous soutenir au cours de cette affaire.
- 32) Nous estimons que nous portons la responsabilité d'une telle erreur.
- 33) La manipulation de ce matériel provoque des pertes de temps qui sont préjudiciables à notre rendement.
- 34) Ces chaises qui sont effectivement inadaptées à nos besoins vous seront retournées dans les plus brefs délais.
- 35) Les déboires qu'il a connus ont affecté très profondément sa personnalité.
- 36) Cette affaire provoque un malaise chez notre client qui est pénible à affronter.
- 37) Il ne l'a pas vu, bien qu'il fût vigilant.
- 38) La solution serait que l'on installe une nouvelle machine à la place de l'ancienne.
- 39) La réparation qui a été faite a nécessité 10 minutes de travail.
- 40) Des personnes s'étant présentées, il a accepté de les rencontrer.
- 41) Je souhaite que vous soyez convaincu de ma bonne foi dans cette affaire.
- 42) Nous oublierons volontiers que ses raisonnements antérieurs présentaient des faiblesses.
- 43) Nous passons une commande qui est importante, car vos conditions de paiement nous ont paru intéressantes.
- 44) Il s'agit de plusieurs voleurs arrêtés par les gendarmes qui avaient déjà des menottes.
- 45) Nous ne sommes pas en mesure de vous fournir cet article étant donné qu'il n'est actuellement plus fabriqué.
- 46) Ayant admis votre point de vue, il n'a pu ensuite revenir sur son vote.
- 47) Ces articles, offrant des imperfections, nous ont été retournés.
- 48) Cette modification d'échéance nous surprend, puisque nos accords prévoient un règlement par traite acceptée à 30 jours fin de mois.
- 49) Afin de vous être agréables, nous demandons à l'usine s'il est encore possible d'annuler les articles qui ne seraient pas encore en production et faisons tout notre possible dans ce sens, en comptant sur vous pour accepter cependant toute marchandise qui ne serait pas passée en annulation.
- 50) Il s'agit d'une démarche qui est indispensable pour le devenir de l'entreprise.

Corrigé page 216.



Exercice 4

Améliorez la qualité de cette lettre.

Monsieur,

Nous sommes particulièrement sensibles à la confiance que vous nous témoignez au travers du courant d'affaires que nous développons avec votre société dans un esprit de collaboration technique et commerciale auquel nous souhaitons apporter tous nos soins.

C'est la raison pour laquelle nous souhaiterions attirer votre attention sur les conditions de fonctionnement de nos services de production.

En effet, depuis un an environ, nous avons constaté un accroissement important du nombre d'ordres, qui s'accompagne d'une augmentation des quantités unitaires à livrer dans des délais très courts. Ce changement se répercute directement non seulement sur les coûts de production, mais également sur les délais de mise à disposition de vos ordres. Nous voudrions donc par la présente vous confirmer les deux points qui suivent :

1. les délais moyens d'exécution de vos commandes sont actuellement de 4 semaines minimum pour des produits de consommation régulière qui peuvent atteindre 6 à 8 semaines pour des produits spéciaux ;
2. les frais d'expédition étant également fonction des quantités unitaires commandées, nous serons conduits à les facturer pour toutes livraisons unitaires inférieures à 100 articles.

En conséquence, nous vous invitons à tenir compte de ces deux points, en vous efforçant de grouper vos ordres dans la mesure du possible. Nous sommes persuadés de votre compréhension et vous en remercions par avance.

Veuillez agréer, Monsieur, nos sentiments les meilleurs.

Corrigé page 218.