

DOCUMENT CORRIGÉ

Capacités mises en œuvre :

- Savoir identifier destinataire et destinataire.
- Éviter les erreurs orthographiques les plus courantes dans les courriels.

Compétences :

- Rédiger un mail professionnel efficace.

Les mails professionnels, ce sont les mails que vous envoyez au quotidien lorsque vous travaillez : les mails adressés à vos collègues, à vos supérieurs, à vos fournisseurs, à vos clients...

Étape 1 : Observer le bulletin de commande et le bulletin de livraison. Dites ce qui ne convient pas.



Louis Vicat
LYCÉE POLYVALENT

BULLETIN DE COMMANDE

MAGASIN
DES
ATELIERS

FOURNISSEUR : HFR Canalisation
Anthony.Gilman@hfr.fr
Anthony Gilman

SPÉCIALITÉ : SACPro JP PROFESSEUR : Moulin

Quantité	Désignation	Réf.	P.U. H.T.	Prix total H.T.
8	CONE BB DN100 DN060 GS	DCN100060	60,91	487,28
10	Manchon laiton MF 40/300	RLMAH40	18,78	187,80
12	BR Major Stop 060 PTE 060	BHS060F	46,93	563,16
1	Foret DN20 pour PVC / PE	003089 RP20	104,16	104,16
1	Tige (enroulé)	R.PCH	33,00	33,00
1	Tige DN17 L402 MR	EVT17402	23,00	23,00
TRANSPORT				
TOTAL H.T.				1406,37
TOTAL T.V.A.				280,87
TOTAL T.T.C.				1687,24

Le 15/10 2022
Le Professeur,

Le 19/10 2022
Le DDFPT,



HFR
Canalisation

HFR CANALISATION SAS
11 route du port - 08120 OLSHE
Tél : +33 (0)388488420 / Fax : +33 (0)38824248 - Mail :
canalisation@hfr.fr

BULLETIN DE LIVRAISON N° 171071
Date : 07/12/2023

Tél : +33 (0)388488420 Fax : +33 (0)38824248
Mail : canalisation@hfr.fr

Livré à :
LYCEE LOUIS VICAT
4, rue du Fort
21000 DIJON

Vendeur : **AEP + VRD**
 Lieu chantier : **GIA : 1-490/06**
 N° ede client : **200 440**
 Commande n° : **07122023**
 Date de livraison :

N° de client : 7
 Id. T.V.A : FR5319
 Contact :
 Tél :
 Fax :
 Mail :

Mode de transport : NAVETTE COMMERCIAUX VL		Poids estimé : 107,85		
Références V.L.V.	Désignation	Qté	U	P.U. H.T.
DCN100060	CONE BB DN100 DN060 GS	8	U	60,91
BHS060F	BR MAJOR STOP 060 PTE 060	2	U	46,93
RLMAH40	MANCHON LAITON MF 40/300	10	U	18,78
UO3089RP20	FORET DN20 POUR PVC/PE	1	U	104,16
R.PCH	TIGE PORTE OUTIL	1	U	33,00
	De 20 à 50 ref luot 4089tp			
	MATERIEL NI REPRISE NI ECHANGE			
EVT17402	TIGE DN17 L402 M12	1	U	23,00
	Pour machine etc			
DCN080060	CONE BB DN80 DN060 GS	10	U	45,29

Total estimatif BL : 1 388,00

Nous vous informons qu'une surcharge gazole de 14,90 euros HT sera appliquée à chaque livraison effectuée par nos soins.

Deviser:	Euro	Frais de port:	0,00
		Frais Adm.:	0,00

TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ RÉALISÉ QU'APRÈS RÈGLEMENT DE LA FACTURE

SIGNATURE DU MAGASINIER / VENDEUR

SIGNATAIRE

Nom:

Fonction:

N° véhicule:

MATERIEL REÇU EN BON ETAT

Nos conditions générales de vente se trouvent sur la dernière page de ce bulletin de livraison.

EXEMPLAIRE CLIENT - Page 1 / 1

Étape 2 : Compléter le schéma de communication ci-dessous avant de rédiger le courriel pour résoudre le problème identifié à l'étape 1.

DESTINATEUR (Personne qui envoie le message.)

Professeur Monsieur Menuau du lycée
professionnel Louis Vicat de Dijon
lyceepolyvalentlouisvicat@dijon.fr

DESTINATAIRE (Personne qui reçoit le message.)

Anthony Giltan de la société HFR Canalisation
anthonygiltan@hfr.fr

OBJET

Erreurs dans la livraison 171071 du 07.12.2023

IDÉE(S) ESSENTIELLE(S) QUE DOIT CONTENIR LE MESSAGE :

- Une des références reçues n'a pas été commandée.
Réception de la référence Cone BB DN080 DNO60GS, quantité 10, non commandée.
- La quantité pour l'une des références commandées n'est pas la bonne.
Demande de 12 BR Major Stop 060FTE060, réception de seulement 2 BR Major Stop 060FTE060.
- Demande de solution pour corriger les erreurs dans les meilleurs délais.

Étape 3 : Tester votre orthographe avant de passer à la rédaction de votre courriel.

Quiz : Les erreurs orthographiques les plus fréquentes à éviter dans les courriels.

Barrer les phrases incorrectes :

1. Je vous envoie le bulletin de livraison en pièce jointe.
~~Je vous envois le bulletin de livraison en pièce jointe.~~
2. ~~Y'a t-il une réunion aujourd'hui ?~~
Y a-t-il une réunion aujourd'hui ?
3. ~~Je vous joint le bulletin de commande original.~~
Je vous joins le bulletin de commande original.
4. Veuillez m'envoyer les pièces manquantes avant la date butoir.
~~Veuillez m'envoyer les pièces manquantes avant la date butoire.~~
5. ~~Vous trouverez mes recommandations à la fin de ce courriel.~~
Vous trouverez mes recommandations à la fin de ce courriel.
6. J'espère que vous avez bien reçu le transfert ?
~~J'espère que vous avez bien reçu le transfère ?~~
7. ~~Voici la présentation de la réunion comme convenue.~~
Voici la présentation de la réunion comme convenu.
8. ~~Je souhaite un entretient téléphonique avec vous demain matin.~~
Je souhaite un entretien téléphonique avec vous demain matin.
9. ~~Le document a été retrouvé parmi d'anciens dossiers.~~
Le document a été retrouvé parmi d'anciens dossiers.
10. Je vous envoie le bulletin de commande par courriel cet après-midi.
~~Je vous envoit le bulletin de commande par courriel cette après-midi.~~
11. ~~Mr Lebel.~~
M. Lebel.
12. ~~A-t'il été rémunéré correctement ?~~
A-t-il été rémunéré correctement ?
13. ~~J'aurais aimé le savoir plutôt.~~
J'aurais aimé le savoir plus tôt.
14. ~~Je voudrais d'avantages de renseignements à ce sujet.~~
Je voudrais davantage de renseignements à ce sujet.
15. ~~N'étiez-vous pas sensé m'envoyer un courriel de confirmation ?~~
N'étiez-vous pas censé m'envoyer un courriel de confirmation ?
16. Cette lettre est adressée à l'attention du préfet.
~~Cette lettre est adressée à l'intention du préfet.~~
17. Au vu du problème que nous avons rencontré.
~~Au vue du problème que nous avons rencontré.~~
18. En vue de cette réunion il serait préférable de préparer ce dossier.
~~En vu de cette réunion il serait préférable de préparer ce dossier.~~
19. Je vous saurais gré.
~~Je vous serais gré.~~
20. Veuillez, Madame, Monsieur, agréer mes salutations distinguées.
~~Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.~~



5 ÉTAPES POUR RÉDIGER UN MAIL PROFESSIONNEL EFFICACE :

1. Objet du courriel

L'objet doit toujours être concis, il doit résumer la raison de l'envoi du message ou énoncer clairement l'objectif de la communication.

2. Formules de salutation

Être poli est très important. Vous devez d'abord présenter vos salutations avant de dire quoi que ce soit d'autre. La façon dont vous saluez un destinataire dépend de la relation que vous entretenez avec cette personne.

3. Corps du message

Il doit être précis et concis. Commencez par vous présenter, puis allez droit au but en expliquant clairement les raisons et les objectifs de votre courriel. Faites en sorte que le message soit aussi court que possible, tout en incluant tous les éléments que vous souhaitez transmettre. Faites des phrases courtes et allez à la ligne afin de ne pas créer des zones de texte compactes et indigestes.

4. Formules de politesse

La meilleure façon de terminer un courriel professionnel consiste à inclure un appel à l'action qui invite le destinataire à faire le prochain pas. N'oubliez pas une formule de politesse conventionnelle : cordialement, sincères salutations, avant de signer votre message. La politesse est très importante dans un courriel professionnel. L'oublier risque d'entraîner un échec de votre demande.

5. Signature

Elle inclut le nom et le prénom de l'émetteur du courriel ; sa fonction ou son titre professionnel ; son entreprise ou son lieu de travail ; ses coordonnées professionnelles (numéro de téléphone, adresse électronique).

Étape 4 : Rédiger le courriel qui convient pour signaler le problème et demander une action corrective.

De : contact@louisvicat.fr

A : canalisation@hfr.fr

Objet : Erreurs dans la livraison 171071 du 07.12.2023

Bonjour Monsieur Giltan,

La livraison 171071 de la commande effectuée le 15 octobre 2023 par le lycée Louis Vicat comporte des erreurs.

En effet nous n'avions pas commandé de cônes BB DN080 DNO60GS, or 10 nous ont été livrés.

A contrario nous avons fait la demande de 12 BR Major Stop 060FTE060, mais nous en avons reçus seulement 2.

Nous souhaiterions une rectification rapide de ces erreurs de livraison. Pouvez-vous nous indiquer la procédure à suivre pour vous retourner les références non désirées, et faire en sorte de nous livrer les 10 BR Major Stop 060FTE060 dans les plus brefs délais. Nous vous en saurions gré car nous avons besoin de ces matériels pour nos prochaines évaluations.

Je vous remercie pour votre attention et pour les démarches que vous allez entreprendre pour régler ces erreurs de livraison. Je vous joins le bulletin de commande original et le bulletin de livraison, et reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien cordialement,

M. Menuau

Professeur de technologie au lycée polyvalent Louis Vicat

contact@louisvicat.fr

Grille de critères de qualité pour vous auto-évaluer avant « d'envoyer » votre courriel à la correction

	TI	I	M	B	TB
J'ai rédigé un courriel professionnel dans lequel figure : – l'objet du courriel exprimé de manière pertinente, – les formules de politesse adaptées au destinataire – la signature de l'émetteur du courriel.	0	0,5	1	2	3
Mon courriel exprime les idées essentielles qui permettent au destinataire de : – comprendre qui lui écrit, – pour quelle(s) raison(s) – dans quel(s) but(s). Il va ainsi pouvoir agir rapidement pour résoudre le problème professionnel identifié dans l'étape 1.	0	0,5	1	2	3
Le message exprimé dans mon courriel est clair et concis. Le destinataire ne va pas perdre de temps lors de sa lecture.	0	0,25	0,5	0,75	1
Mon courriel ne comporte aucune des erreurs orthographiques majeures présentes dans le quiz.	0	0,5	1	1,5	2
Mon courriel est agréable à lire, sa présentation et sa formulation le rendent efficace et professionnel.	0	0,25	0,5	0,75	1
NOTE Appréciation :	/10				