

7.2 Le déroulement d'une affaire

Activités b)

De :	eliane_berser@aubonpapier.com
À :	michel_berger@stylostable.com
Objet :	Demande

Monsieur le Directeur,

Nous avons bien reçu votre invitation et nous vous en remercions vivement.

Nous avons le plaisir de vous informer que nous prendrons part à votre journée «Portes ouvertes» le mois prochain, le vendredi 25 septembre, au siège social de votre entreprise à Lausanne, de 10h à 16h00.

Nous avons noté la date dans nos agendas. Pourriez-vous nous informer sur les nouveautés que vous présenterez ainsi que leurs noms ? Nous aimerions également recevoir le programme détaillé de la journée et votre prix courant.

Nous nous réjouissons d'avance de participer à cet événement et vous présentons, Monsieur le Directeur, nos meilleures salutations.

Eliane Berser
Cheffe achat/vente
Entreprise « Au bon papier »

Nombre de mots : 93

Activités c)

De :	michel_berger@stylostable.com
À :	eliane_berser@aubonpapier.com
Objet :	Offre

Madame,

Nous nous référons à votre message concernant votre demande. Vous trouverez, ci-joint, le programme détaillé de la journée, la liste des prix ainsi que la gamme de nos nouveaux produits.

Par ailleurs, nous avons le plaisir de vous soumettre l'offre suivante, en cas d'intérêt :

- 20 boîtes de 500 stylos feutre bleu : 500.- sfr
- 30 boîtes de 1000 stylos à encre effaçable : 1000.- sfr

Etant donné que c'est une grosse commande et que vous êtes une fidèle cliente, nous vous accordons, à titre exceptionnel, une réduction de 20% sur le total et vous offrons des crayons pour tout le personnel de votre entreprise.

Nous restons à votre disposition pour toute précision supplémentaire.

Veillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Michel Berger
Directeur Marketing
Entreprise « Stylostable »

Nombre de mots : 105

Activités d)

De :	eliane_berser@aubonpapier.com
À :	michel_berger@stylostable.com
Objet :	Commande

Monsieur le Directeur,

Nous avons bien reçu votre courriel de ce jour au sujet de l'achat de stylos feutre et de stylos à encre effaçable. Nous vous remercions de votre offre intéressante et nous avons le plaisir de vous passer la commande suivante :

- 20 boîtes de 500 stylos feutre bleu : 500.- sfr
- 30 boîtes de stylo à encre effaçable : 1000.- sfr

Le montant total s'élève à 1'200.- sfr; y compris la remise de 20%.

Notre paiement sera effectué dans les 10 jours par virement bancaire.

Nous souhaitons une livraison franco-domicile. Le délai de livraison doit être respecté: la marchandise doit être livrée dans les 6 jours.

En vous remerciant d'avance de votre compréhension, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations les plus distinguées.

Eliane Berser
Cheffe achat/vente
Entreprise « Au bon papier »

Nombre de mots : 104

Activités e)

De :	michel_berger@stylostable.com
À :	eliane_berser@aubonpapier.com
Objet :	Livraison

Madame,

Nous nous référons à votre courrier électronique au sujet de la livraison et c'est avec plaisir que nous vous confirmons la réception de votre commande.

Nous vous signalons que les frais de livraison sont à notre charge et que la livraison s'effectuera franco-domicile dans les prochains jours.

Le service d'expédition vous enverra un message pour vous prévenir de la date et de l'heure exacte de l'arrivée de la marchandise.

En vous remerciant de votre confiance, nous vous prions d'accepter, Madame, nos salutations les meilleures.

Michel Berger
Directeur Marketing
Entreprise « Stylostable »

Nombre de mots : 84

Activités f)

De :	eliane_berser@aubonpapier.com
À :	michel_berger@stylostable.com
Objet :	Réclamation

Monsieur le Directeur,

Nous avons bien reçu la marchandise commandée: 20 boîtes de 500 stylos feutre bleu ainsi que 30 boîtes de 1000 stylos à encre effaçable et nous vous remercions de l'exécution rapide de la livraison.

À notre grand regret, nous avons constaté que vous avez oublié de nous accorder la remise de 20% mentionnée dans votre offre. En effet, vous avez inscrit sur votre facture un montant de 1'500.-sfr au lieu du montant convenu de 1'200.- sfr.

Pourriez-vous corriger cette erreur et nous renvoyer une facture rectifiée ?

Nous vous serions reconnaissants de nous créditer les 300.-sfr de différence sur notre compte bancaire. En vous remerciant d'avance de votre réponse, recevez, Monsieur le Directeur, nos cordiales salutations.

Eliane Berser
Cheffe achat/vente
Entreprise « Au bon papier »

Nombre de mots : 98

Activités g)

De :	michel_berger@stylostable.com
À :	eliane_berser@aubonpapier.com
Objet :	Réponse à la réclamation

Madame,

Nous avons bien reçu votre demande de rectification de facture et nous vous en remercions vivement. Nous vous prions sincèrement de nous en excuser.

Nous avons déjà procédé au changement. Votre compte a été crédité de 300.- sfr. Dès demain, vous recevrez une facture rectifiée avec le montant total modifié.

Nous vous remercions de votre compréhension et espérons continuer à vous compter parmi nos fidèles clients. En vous remerciant de votre confiance, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations les plus distinguées.

Michel Berger
Directeur Marketing
Entreprise « Stylostable »

Nombre de mots : 80