|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mission 1 : Rédiger un courrier professionnel** | | | Une image contenant clipart  Description générée avec un niveau de confiance élevé |
| Durée : 1 h + 10’ | Homme avec un remplissage uniou Homme avec un remplissage uniHomme avec un remplissage uniHomme avec un remplissage uniHomme avec un remplissage uni | Source |

**Jeux sérieux**

* Concevoir des groupes de 4 étudiants,
* Chaque étudiant conçoit ses propres lettres au sein du groupe,
* Á l’issue des 30 minutes, le groupe compare et analyses les productions de chacun et retient les lettres qui seront soumises au formateur et/ou aux autres groupes.

**Contexte professionnel**

La société a reçu plusieurs plaintes de clients qui ont reçu leurs articles avec du retard. Le problème concerne plus particulièrement la chaine de magasins Séphori qui est un client important.

Dans un courrier arrivé il y a trois jours, ce client nous menace de changer de fournisseurs, car ces retards répétés, lui posent des problèmes pour réapprovisionner ses différents magasins situés dans toutes la France.

Les achats de la société Séphori sont livrés à son centre de logisitique qui est situé à Dijon (à 200 km de nos entrepots d’où partent les livraisons), ces produduits sont ensuite réacheminés dans les différentes franchises de la société Séphori par ses propres soins.

Après étude de chaque dossier, il apparait que l’un de nos transporteurs, la société Bongrand Transport, connait des difficultés et n’assure plus ses livraisons avec la même régularité qu’auparavant.

Contractuellement la société Bongrand doit réaliser les livraisons sous 48 h, mais il apparait qu’un transport sur deux est réalisé sous 96 heures, avec deux jours de retard.

Camille Berthod (directrice de la société) a décidé de cesser toute activité avec la société Bongrand Transport et travaillera dorénavent avec le société TransAlpe qui s’engage contractuellemnt à réaliser les livraisons inférieures à 500 km sous 24 h et les livraisons inférieures à 1000 km sous 48 h.

Mme Berthod vous demande de rédiger et de mettre en forme les lettres qui seront envoyées à la société Séphori

**Travail à faire**

1. Rédigez et mettez en forme, sur un traitement de texte, le courrier qui sera envoyé ce jour à la société Séphori.
2. Rédigez et mettez en forme, sur un traitement de texte, la lettre qui sera envoyée à la société Bongrand
3. Sauvegardez les documents dans le dossier **Erbioline.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Emetteur** | **Destinataire** | **Destinataire** |
| Erbioline  11 avenue Palais Grillet  69002 Lyon  Tél : 04 78 22 xx xx – Fax : 04 78 22 xx xx  Mèl : [contact@erbioline.com](mailto:contact@erbioline.com)  Site : [www.erbioline](http://www.erbioline) .com | Séphori  45 Rue Adolphe Villette  21000 DIJON | Société Bongrand  456 ZA des Landier  73000 Chambéry |