

### 3. Rédiger avec méthode

<b>Introduction</b>	<b>1</b>	<b>Définissez l'objet du document</b> ⇒ La raison pour laquelle il est écrit.
	<b>2</b>	<b>Identifiez le destinataire</b> (client, fournisseur, supérieur hiérarchique, collègue, etc.). ⇒ Adaptez le style du texte qui sera plus ou moins soutenu.
	<b>3</b>	<b>Rédigez la formule de salutation</b> ⇒ Elle dépend du degré de proximité et de la nature de la relation avec le destinataire. ⇒ Plus la formule est précise et plus le courrier attirera l'attention ⇒ Si vous connaissez le destinataire indiquez « Monsieur » ou « Madame », suivi du nom de la personne (ou du prénom si vous connaissez bien le destinataire). ⇒ « Madame, Monsieur » uniquement, est une formule impersonnelle à utiliser lorsque vous ne connaissez pas le destinataire. ⇒ La civilité peut être remplacé par le poste du destinataire ou le service destination : « Responsable Informatique » ; « Service du personnel ».
	<b>4</b>	<b>Rédigez l'introduction</b> (une à 2 phrases maximum). ⇒ Rappelez les faits ou précisez rapidement le contexte du courrier.

<b>Développement</b>	<b>1</b>	<b>Rédigez de façon claire et concise ce que vous voulez dire</b> ⇒ Soyez bref et professionnel, allez droit au but, en limitant les commentaires. ⇒ Bannissez les transitions inutiles, les mots compliqués et les phrases longues. ⇒ Utilisez de préférence des verbes d'action et élaguer les explications trop longues. ⇒ Structurez votre pensée en paragraphes. ⇒ Si vous demandez au destinataire une action ou un résultat, indiquez clairement vos attentes en étant précis, concis et convaincant. ⇒ Soyez positif, indiquez ce que vous pouvez faire, plutôt que ce que vous ne pouvez pas faire. (Si un produit est en rupture de stock, ne dites pas que la livraison est impossible. Dites que le produit rencontre un grand succès et que vous avez tout vendu). ⇒ Si vous rédigez une lettre compliquée, structurez votre pensée dans un plan. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Listez les idées que vous souhaitez dire et les mots clefs associés à chaque idée,</li> <li>○ Étudiez la pertinence de chaque idée et supprimez tout ce qui n'est pas pertinent,</li> <li>○ Organisez les idées de façon logique et compréhensible.</li> </ul>
	<b>2</b>	<b>Utilisez un ton adapté au destinataire et à la situation</b> ⇒ Evitez les lettres types trop impersonnelles. ⇒ Utilisez un langage soutenu, professionnel (exclure le langage familier, SMS ou argotique). ⇒ Réservez les formules amicales aux destinataires qui vous sont proches. ⇒ Soyez réservé, évitez de révéler votre personnalité et maniez l'humour avec de délicatesse (il n'y a pas de rétroaction).
	<b>3</b>	<b>Restez courtois et polis</b> ⇒ Lorsque votre courrier concerne une plainte ou un problème, restez courtois. Soyez positif et proposez éventuellement des solutions raisonnables, pour débloquer une situation.
	<b>4</b>	<b>Terminez votre message</b> ⇒ Résumez les points importants et indiquez clairement ce que vous allez faire ou ce que vous attendez du destinataire.

		⇒ Signalez au destinataire qu'il peut vous contacter en cas de besoin et remerciez-le de son attention.
<b>Conclusion</b>	<b>1</b>	<p><b>Rédigez la formule de politesse</b></p> <p>⇒ La formule de politesse dépend du degré de proximité entre l'émetteur et le destinataire : « <i>Cordialement</i> » ou « <i>...avec mes salutations distinguées</i> » ; « <i>...avec mes respectueuses salutations</i> » sont des formules courantes.</p> <p>⇒ Evitez les formules trop complexes ou flatteuses.</p>
	<b>2</b>	<p><b>Signez la lettre et indiquez votre nom et vos coordonnées</b></p> <p>⇒ Signez la lettre au stylo bleu ou noir (pas de rouge) en laissant quelques lignes vierges après la formule de politesse. Utilisez un stylo de bonne qualité.</p> <p>⇒ Si vous envoyez votre courrier par Mèl, scannez votre signature et collez-la sur le courrier.</p> <p>⇒ Tapez votre nom, votre poste, votre téléphone et mèl en dessous de la signature,</p> <p>⇒ Placez chaque information sur des lignes différentes.</p>
	<b>3</b>	<p><b>En cas de besoin, incluez des "pièces jointes".</b></p> <p>⇒ Si vous joignez des pièces supplémentaires à votre courrier, indiquez-les sous l'objet du courrier en haut de la lettre en précisant leurs natures. (<i>PJ : Brochure, bon de commande</i>).</p>

### Exemple de lettre commerciale normalisée

Marge haute 2 à 2,5 cm

Marge gauche 2 à 2,5 cm

Objet aligné à gauche

Pièces jointes aligné à gauche

Civilité

Introduction

Développement

Conclusion

Formule de politesse

Marge basse : 2 à 2,5 cm

  
*Orchis Parfums*  
45, route des Cévennes - 07006 PRIVAS  
Tél. : 04 75 63 62 59 - Fax : 04 75 63 62 60  
Mel : [orchis@parfumsorchis.com](mailto:orchis@parfumsorchis.com) - Site : [www.parfumsorchis.com](http://www.parfumsorchis.com)

Madame Habbe Adeline  
68 rue de la gare  
38000 GRENOBLE

Objet :  
invitation foire exposition de Lyon

P.J. :  
2 Invitations

Cher Madame Hobbe Adeline,

Notre société sera présente à la foire exposition de Lyon qui se tiendra :

**du 18 au 28 mars**  
**Palais des expositions**  
**Stand 234**

A cette occasion, nous présenterons tous nos produits et plus particulièrement notre nouvelle gamme d'articles pour la maison. Nous serons heureux de vous en offrir des échantillons.

Nous espérons vous rencontrer prochainement sur notre stand.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Mme Cevrero  
PDG

Émetteur

Marge droite 2 à 2,5 cm

Bloc d'adresse (une ligne par information), alignement gauche au 2/3 de la ligne environ

Date et lieu sur 1 ou 2 lignes, alignement gauche au 2/3 de la ligne environ

Texte en corp de de 10 à 12 maximum

Signature et poste occupé, alignement gauche au 2/3 de la ligne environ