

COURRIERS D'ENTREPRISE - FORMULES ET MODÈLES TYPES

(lettres, e-mails, e-mailings)

Les 100 mots anglais
devenus des incontournables
dans la vie de l'entreprise

**Des formules
et modèles
adaptés à
chaque
situation**

Aline Nishimata

8^e édition

COURRIERS D'ENTREPRISE - FORMULES ET MODÈLES TYPES

(lettres, e-mails, e-mailings)

Aline Nishimata

LES CARRÉS



Cette collection de livres présente de manière synthétique, rigoureuse et pratique l'ensemble des connaissances que l'étudiant doit posséder sur le sujet traité. Elle couvre :

- le Droit et la Science Politique;
- les Sciences économiques;
- les Sciences de gestion;
- les concours de la Fonction publique.

Aline Nishimata est professeur des grandes écoles et consultante en communication. Elle anime des séminaires axés sur l'efficacité professionnelle et la maîtrise des écrits d'entreprise et intervient en tant qu'experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.

Du même auteur, chez le même éditeur :

Collection « Carrés Rouge »

- Rédigez avec succès lettres, e-mails et documents administratifs (en coll. R. Kadyss), 13^e éd. 2022.

Collection « En poche »

- Orthographe (R. Kadyss et A. Nishimata), 8^e éd. 2022.
- Maîtrisez le vocabulaire professionnel à l'écrit et à l'oral (A. Nishimata), 8^e éd. 2022.
- Savoir rédiger vos e-mails professionnels (A. Nishimata), 9^e éd. 2022.
- 100 e-mails pour optimiser vos échanges professionnels (A. Nishimata), 9^e éd. 2022.

Collection « Fonction publique »

- QCM de Vocabulaire d'Orthographe et de Grammaire (en coll. R. Kadyss), 2010.
- Les épreuves orales aux concours de la Fonction publique, 3^e éd. 2008.



© 2022, Gualino, Lextenso
1, Parvis de La Défense
92044 Paris La Défense Cedex
EAN 9782297092258
ISSN 1288-8206

Suivez-nous sur



www.gualino.fr

Contactez-nous gualino@lextenso.fr

PRÉSENTATION

Dans cette édition, nous avons ajouté des formules et modèles en rouge, à la première personne du singulier, pour répondre à l'évolution des habitudes des entreprises qui donnent aux collaborateurs une certaine autonomie mais aussi de faciliter la rédaction des auto-entrepreneurs et entrepreneurs. Vous y trouverez :

- des conseils d'orthographe liés à la rédaction des lettres et e-mails qui vous permettront d'écarter les fautes les plus fréquentes ;
- un lexique des mots essentiels pour rédiger des lettres, e-mails et e-mailings ;
- un lexique des mots anglais, utilisés quotidiennement dans les entreprises, en raison des innovations techniques, financières, juridiques, internationales... afin que sa maîtrise vous permette de mieux communiquer.

Ce livre est un outil d'auto-perfectionnement qui vous permet :

- de rédiger avec facilité vos lettres et e-mails ;
- de mémoriser les formules qu'il convient d'utiliser ;
- de supprimer les répétitions et de varier vos expressions ;
- d'améliorer votre style.

Pour rédiger une lettre ou un e-mail :

1^{re} étape

- recherchez, dans le sommaire, l'objet de cette lettre ou e-mail et e-mailing : **demande de renseignements, commande, livraison, réclamation, règlement, etc. ;**

2^e étape

- reportez-vous aux **plans des lettres ou e-mails** qui vous sont présentés au début de chaque chapitre ;

3^e étape

- composez votre lettre ou e-mail en vous reportant **aux tableaux indiqués et choisissez à chaque fois la formule qui paraît la plus appropriée à votre situation.**

Exemple : vous refusez un retard de livraison annoncé par l'un de vos fournisseurs.

Vous devez dans ce cas utiliser le plan n° 13 (cf. p. 60, chapitre 7) qui vous indique que votre lettre ou e-mail peut être composé à l'aide d'expressions choisies dans les tableaux 39, 40, 41 et 42. Reportez-vous à ces tableaux ; vous y découvrirez, parmi un grand nombre de phrases présentées, celle qui sera la plus adaptée au contenu et au style de votre lettre ou e-mail.

À la fin de chaque chapitre, vous trouverez des lettres et mails qui vous permettront d'adapter votre rédaction à votre situation professionnelle.

■ Exemple : lettre de commande

Le client commande :
• Début de lettre et e-mail (T14, cf. p. 49) : - Introduire la lettre de commande • Développement : - Passer commande (T15, cf. p. 50) • Formule de conclusion : - Demander la commande dans les plus brefs délais (T16, cf. p. 50)
• Formule de politesse (cf. p. 29-30)

■ Exemple : lettre

Références : RTY/456

Objet : commande de ... n°

Tours, le ...

Mesdames, Messieurs,

À la suite de notre conversation téléphonique du ..., concernant ..., je passe la commande suivante :

À la suite de notre conversation téléphonique du ..., concernant ..., nous passons la commande suivante :

-
-

**Début de
lettre T14**

Je vous prie de me livrer en port dû les marchandises au plus tard le ...

Nous vous prions de nous livrer en port dû les marchandises au plus tard le ...

Le paiement sera effectué aux conditions habituelles, c'est-à-dire par chèque (virement, traite à ... jours) dès réception de la facture.

Développement T15

Je vous remercie de bien vouloir confirmer ma commande.

Nous vous remercions de bien vouloir confirmer notre commande.

**Formule de
conclusion T16**

**Formule de
politesse**

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, mes salutations distinguées.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

■ Exemple : e-mail

Début d'e-mail T14 →

Développement T15 →

Formule de conclusion T16 →

Formule de politesse →

Nouveau message

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Message ?

Envoyer

À : aimbert@avri.fr

Cc :

Objet : commande de ... n°

Mesdames, Messieurs,

Je vous adresse la commande suivante :

Nous vous adressons la commande suivante :

-

-

Je vous prie de me livrer en port dû les marchandises au plus tard le ...

Nous vous prions de nous livrer en port dû les marchandises au plus tard le ...

Le paiement sera effectué aux conditions habituelles, c'est-à-dire par chèque (virement, traite à ... jours) dès réception de la facture.

Je vous remercie de bien vouloir me confirmer ma commande.

Nous vous remercions de bien vouloir confirmer notre commande.

Cordialement.

SOMMAIRE

Présentation	3
Chapitre 1 - La présentation d'une lettre	13
1 - Les mentions essentielles de la lettre	14
2 - Exemple de présentation d'une lettre	16
3 - Le plan des lettres : une structure simple	17
4 - Exemple de contenu d'une lettre	18
Chapitre 2 - La présentation d'un e-mail	19
1 - La valeur juridique de l'e-mail et la signature électronique	19
2 - Les mentions essentielles de l'e-mail	20
3 - Le plan des e-mails : une structure simple	23
4 - Exemple de contenu d'un e-mail	24
Chapitre 3 - La présentation d'un e-mailing	25
1 - Les obligations juridiques de l'e-mailing	25
2 - Les caractéristiques essentielles de l'e-mailing	26
Chapitre 4 - Les formules de politesse dans la lettre et l'e-mail	31
1 - Les formules de politesse dans la lettre	31
2 - La féminisation des titres	32
3 - L'utilisation et l'association verbes, noms et adjectifs dans la rédaction des formules de politesse	32
4 - Les formules de politesse dans l'e-mail	32
5 - Les règles de politesse traditionnelles	32
Chapitre 5 - Les mots de liaison	33
1 - Quelques conseils pour mieux utiliser les mots de liaison	33
■ Style	33
■ Ponctuation	33
■ Les signes de ponctuation à éviter dans la rédaction du courrier et des e-mails	33
2 - Les mots de liaison	34
■ Utilisez les mots de liaison pour introduire une explication, une information, une demande	34
■ Utilisez les mots de liaison pour introduire une argumentation	35
■ Utilisez les mots de liaison suivants pour introduire une conclusion	35
3 - Quelques précisions	36
■ Exprimer la cause et ses nuances	36
■ Exprimer la conséquence et ses nuances	36

Chapitre 6 - La demande de renseignements, de documentation, de tarif, de devis	37
1 - Quelques conseils de vocabulaire pour mieux rédiger	37
2 - Circuit des lettres et des e-mails de renseignements	38
3 - Plan des lettres et des e-mails de demande de renseignements, de documentation, de tarif, de devis	38
■ Le client demande des renseignements, une documentation, un devis	39
■ Le client demande des renseignements complémentaires	40
4 - Plan des lettres et des e-mails de réponse à des demandes de renseignements, de documentation, de tarif, de devis	42
■ Le fournisseur envoie les renseignements demandés, un catalogue, une documentation, un tarif, un devis	42
■ Le fournisseur confirme les conditions de paiement, de livraison	43
5 - Quelques lettres et e-mails	45
■ Demande de renseignements (lettre et e-mail)	45
■ Réponse à une demande de renseignements (lettre et e-mail)	46
Chapitre 7 - La commande	47
1 - Quelques conseils pour mieux rédiger	47
2 - Circuit de la commande	48
3 - Plan des lettres et des e-mails de commande	49
■ Le client commande	49
■ Le client demande une modification, des conditions privilégiées, une annulation	50
4 - Plan des lettres et des e-mails relatifs aux modifications de commande	52
■ Le fournisseur confirme une commande	52
■ Le fournisseur accepte une modification, des conditions privilégiées, une annulation	53
■ Le fournisseur refuse une commande	54
■ Le fournisseur refuse une modification, des conditions privilégiées, une annulation	56
5 - Quelques lettres et e-mails	57
■ Commande (lettre)	57
■ Accusé réception de la commande (lettre)	57
■ Réponse à une commande (lettre)	58
■ Refus d'annulation de réservation (e-mail)	58
Chapitre 8 - La livraison et le retard de livraison	59
1 - Quelques mots de vocabulaire pour rédiger	59
2 - Circuit des lettres et e-mails relatifs à la livraison et au retard de livraison	60
3 - Plan des lettres et e-mails de livraison	60
■ Le fournisseur demande un délai de livraison	61
■ Le client accepte un délai de livraison	63
■ Le client refuse un délai de livraison	64

4 - Plan des lettres et des e-mails relatifs aux retards de livraison	65
■ Le client se plaint d'un retard de livraison	66
■ Le fournisseur s'excuse du retard de livraison	68
■ Le client, sans réponse du fournisseur, le met en demeure de livrer	70
■ Le fournisseur demande au client de s'adresser au transporteur	72
5 - Quelques lettres et e-mails	73
■ Informer d'un retard de livraison (e-mail)	73
■ Retard de livraison (lettre de mise en demeure)	74
■ Réponse à une réclamation de retard de livraison (lettre ou e-mail)	74
Chapitre 9 - Les réclamations	75
1 - Quelques mots de vocabulaire pour mieux rédiger	75
2 - Circuit des lettres et des e-mails de renseignements	76
3 - Plan des lettres et des e-mails de réclamation relatifs à la livraison	76
■ Le client se plaint des articles manquants, non conformes, défectueux	77
■ Le fournisseur s'excuse et fait des propositions	79
■ Le fournisseur demande au client de s'adresser au transporteur ou au service de livraison	82
■ Le client s'adresse au transporteur ou au service de livraison	84
4 - Quelques lettres et e-mails	86
■ Réclamation : articles défectueux (lettre)	86
■ Réclamation : articles avec vice de fabrication (e-mail)	86
■ Réclamation : auprès du transporteur (lettre)	87
■ Réponse à une réclamation (e-mail)	87
Chapitre 10 - Le règlement	89
1 - Quelques mots de vocabulaire pour mieux rédiger	89
2 - Circuit des lettres et des e-mails de règlement	89
3 - Plan des lettres et des e-mails de règlement	89
■ Le fournisseur envoie la facture	91
■ Le client envoie le règlement	92
4 - Plan des lettres et des e-mails de rappels de règlement	92
■ Le fournisseur envoie un premier rappel de règlement	93
■ Le fournisseur envoie un deuxième rappel de règlement	94
■ Le fournisseur envoie un troisième rappel de règlement	96
5 - Circuit des lettres et des e-mails pour retard de paiement	98
6 - Circuit des lettres et des e-mails d'une demande de délai de paiement ou de changement de conditions de paiement	98
7 - Plan des lettres et des e-mails de demande d'un délai de paiement après un retard de paiement	98
■ Le client s'excuse de son retard et demande un délai de paiement	99
■ Le fournisseur accepte le délai de paiement	100
■ Le fournisseur refuse le délai de paiement	101
8 - Circuit des lettres et des e-mails de réclamation relatifs au désaccord sur le montant du règlement	102

9 - Plan des lettres et des e-mails relatifs au désaccord de paiement	103
■ Le fournisseur ou le client constate une erreur ou un oubli	103
■ Le fournisseur ou le client reconnaît le bien-fondé de la réclamation	105
■ Le client ou le fournisseur refuse la réclamation	106
10 - Quelques lettres et e-mails	107
■ Demande de règlement (lettre)	107
■ Relance 1 (lettre)	108
■ Relance 2 (lettre)	108
■ Relance 3 (lettre)	108
■ Report d'échéance demandé par le client (e-mail)	109
■ Acceptation du report d'échéance (e-mail)	109
■ Refus du report d'échéance (e-mail)	110
■ Désaccord sur le montant de la facture (lettre)	110
■ Acceptation de l'erreur de facturation (lettre)	110
Chapitre 11 - Les assurances nationales et internationales (la Coface)	111
1 - Quelques mots de vocabulaire pour mieux rédiger	111
2 - Circuit des lettres et e-mails relatifs aux assurances	112
3 - Plan des lettres et e-mails relatifs aux assurances	112
■ Le client demande un contrat d'assurance	113
■ Le client demande une modification de son contrat d'assurance	114
■ Le client résilie son contrat d'assurance (sa police)	116
■ Le client déclare un sinistre	117
4 - Quelques lettres et e-mails	118
■ Demande d'assurance d'un local (e-mail)	118
■ Déclaration de sinistre (lettre)	118
■ Résiliation d'un contrat d'assurance (lettre)	119
■ Rappel pour règlement du sinistre (e-mail)	119
■ Demander un avenant au contrat d'assurances (lettre)	119
Chapitre 12 - Les banques	121
1 - Quelques mots de vocabulaire pour mieux rédiger	121
2 - Circuit des lettres et e-mails avec les banques	122
3 - Plan des lettres et e-mails avec les banques	122
■ Le client informe d'une erreur de relevé de compte	123
■ Le client demande ou confirme un ordre de bourse	124
4 - Le crédit documentaire	124
5 - Plan des lettres et e-mails relatifs à un crédit documentaire	125
■ Le client demande à sa banque l'ouverture d'un crédit documentaire	125
■ Le client informe l'importateur de l'ouverture d'un crédit documentaire	126
6 - Quelques lettres et e-mails	128
■ Rejet de banque (lettre)	128
■ Retour impayé (lettre)	128
■ Régularisation d'un chèque sans provision (lettre)	129
■ Contester des agios (lettre)	129
■ Demander l'ouverture d'un crédit documentaire	130

Chapitre 13 - Les lettres et e-mails relatifs au personnel 131

1 - Informations sur les caractéristiques de la lettre d'embauche	131
2 - Quelques mots de vocabulaire pour mieux rédiger	132
3 - Circuit des lettres et e-mails relatifs au recrutement et au licenciement	133
■ Les lettres et e-mails de recrutement	133
■ Les lettres de licenciement	133
4 - Plan des lettres et e-mails relatifs au recrutement	134
■ Un candidat propose sa candidature	134
■ Un candidat propose sa candidature (spontanée)	134
■ L'employeur accepte la candidature	137
■ L'employeur refuse la candidature	138
5 - Les lettres sur le télétravail	139
■ Lettre de demande pour télétravailler (salarié)	139
■ Accepter la demande pour télétravailler (entreprise)	140
■ Refuser la demande pour télétravailler (entreprise)	140
■ Proposer au salarié de télétravailler (entreprise)	140
■ Accepter de télétravailler (salarié)	141
■ Refuser de télétravailler (salarié)	141
6 - Le licenciement	141
7 - Plan des lettres et e-mails relatifs au licenciement	142
■ L'employeur informe l'employé de son licenciement économique	143
■ L'employeur informe l'employé de son licenciement économique	146
■ L'employeur convoque l'employé pour un entretien de licenciement	147
■ Quelques termes clefs du licenciement	149
8 - Quelques lettres et e-mails	149
■ Lettre de motivation (poste)	149
■ Lettre de motivation (stage)	150
■ Accepter une candidature	151
■ Envoyer une lettre d'embauche	151

Chapitre 14 - Supprimez les fautes de vos lettres, e-mails et e-mailings 153

■ Exclure les fautes de verbes dès l'introduction de l'e-mail et de la lettre	153
■ Inutile de vous lancer dans les subtilités : connaissez les trois règles essentielles des participes passés	154
■ À retenir : leur, pronom personnel	154
■ Ne confondez pas les mots davantage / d'avantage	155
■ Ne confondez pas les mots hors de / or	155
■ Les terminaisons des participes passés que l'on rencontre tous les jours	155
■ Les 21 confusions verbe et nom	156
■ Les mots fauteurs de troubles : un s ou pas de s	156
■ Les inséparables	156
■ Les mots complexes	157

Lexique : Les mots essentiels pour rédiger lettres, e-mails et e-mailings	159
Lexique : Les 100 mots anglais devenus des incontournables dans la vie de l'entreprise	165
Index	169

La présentation d'une lettre

Chapitre 1

La lettre est une preuve susceptible d'être invoquée en cas de contestation. L'article L. 123-22 ; 2^e al. du Code de commerce définit sa mission :

« Les documents comptables et les pièces justificatives sont conservés pendant dix ans. »

Les copies de lettres, établies par les entreprises, peuvent être archivées sur microfilms ou sur bandes magnétiques, à la condition que toutes les facilités soient mises à la disposition des agents de l'administration pour leur permettre de les consulter.

La présentation des lettres doit permettre d'identifier rapidement le destinataire de la lettre afin de la remettre à la personne ou au service compétent mais aussi de la classer. L'identification du message est assurée par :

Les informations essentielles de la lettre

- 1 Le nom et l'adresse du destinataire
- 2 Le lieu et la date
- 3 Les références
- 4 L'objet de la lettre
- 5 Les pièces jointes
- 6 L'appellation
- 7 La signature
- 8 La présentation de la lettre

1 Les mentions essentielles de la lettre

1 Le nom et l'adresse du destinataire	Le nom et l'adresse du destinataire se placent à droite de la lettre et au-dessus de la date. Ils peuvent être suivis de la mention « à l'intention de » « À l'attention de » ou « À l'intention de » En tête de lettre, si vous adressez la lettre à une personne ou un service : Écrivez : – à l'intention de : si vous demandez à une personne ou un service de s'occuper de votre dossier ; – à l'attention de : si vous demandez à une personne ou un service de surveiller, de prendre soin de votre dossier.
2 Le lieu et la date	Le lieu et la date sont situés à droite de la lettre. <i>Paris, le 14 janvier 2022</i> On ne met jamais de majuscule au nom de mois dans le courrier. En anglais, l'usage est d'utiliser des majuscules pour les noms de jours et de mois. Ne confondez pas les usages. Pour indiquer la date, on ajoute les mots suivants dont il est nécessaire de bien connaître la signification pour pouvoir les utiliser à bon escient : Courant : mois où l'on est <i>Nous accusons réception de votre lettre du 15 courant.</i> Dernier : mois précédent <i>Nous accusons réception de votre lettre du 15 dernier.</i> Prochain : mois prochain (l'adjectif prochain suit toujours le nom de mois). <i>Vous aurez le plaisir de recevoir la visite de notre représentant le 15 février prochain.</i>
3 Les références	Les références sont situées à gauche et elles indiquent : – le nom de la personne qui a dicté ou signé la lettre ; – la personne qui a dactylographié la lettre ; – le numéro de dossier, de facture. Nos réf. ou nos références : AN/VG/7500.
4 L'objet de la lettre	L'objet de la lettre indique le motif de la lettre ou rappelle la correspondance antérieure et il est placé sous les références. Objet : <i>lettre de candidature.</i>
5 Les pièces jointes	Quand on joint un ou plusieurs documents à la lettre, leur nombre et leur nature sont indiqués en général au-dessous de la mention « objet », précédés de l'abréviation P.J. On utilise parfois la mention « annexes » à la place de P.J. <i>P.J. : un curriculum vitæ ou Annexe : un curriculum vitæ.</i>

6
L'appellation

L'appellation est soumise à plusieurs critères. Une lettre destinée à une entreprise commence selon la tradition par *Messieurs*.

Cependant, l'usage veut que :

– lorsque l'on ne connaît pas le destinataire, on utilise l'appellation : *Madame, Monsieur*,

– lorsque l'on connaît le destinataire, l'usage conduit à commencer la lettre **par** :

Madame ou Monsieur

ou par le titre du destinataire :

Monsieur le Directeur, Madame la Directrice,

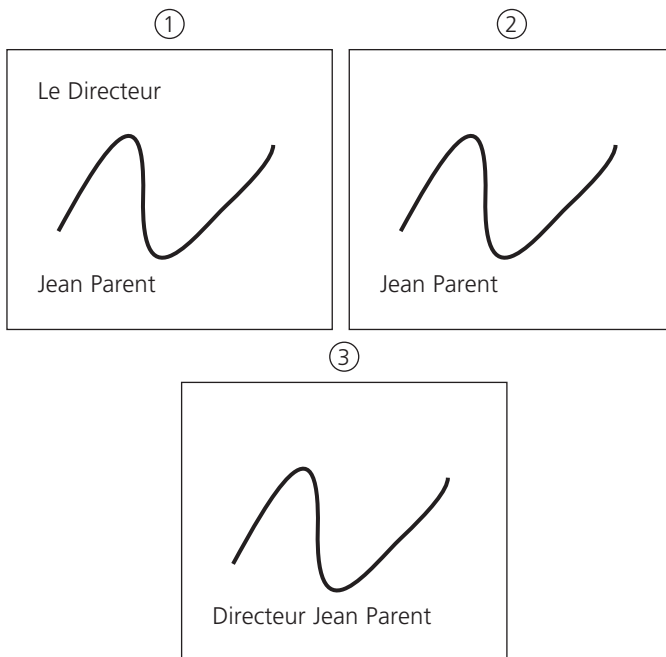
Monsieur le Chef du personnel, Madame la Cheffe du personnel.

Attention ! Les titres sont féminisés. Il convient d'utiliser le féminin « officiel ». Cependant, certaines femmes préfèrent parfois l'intitulé invariable. Il est à noter que la civilité « Madame » remplace la civilité « Mademoiselle ».

7
La signature

La signature est toujours présente en bas d'une lettre : elle peut se situer à droite ou à gauche de la lettre.

Il existe trois présentations possibles de la signature :



La signature peut être précédée de la mention P.O. Celle-ci est l'abréviation de « par ordre » et signifie que la personne qui signe a été chargée d'écrire la lettre. La personne responsable lui a délégué ses pouvoirs.

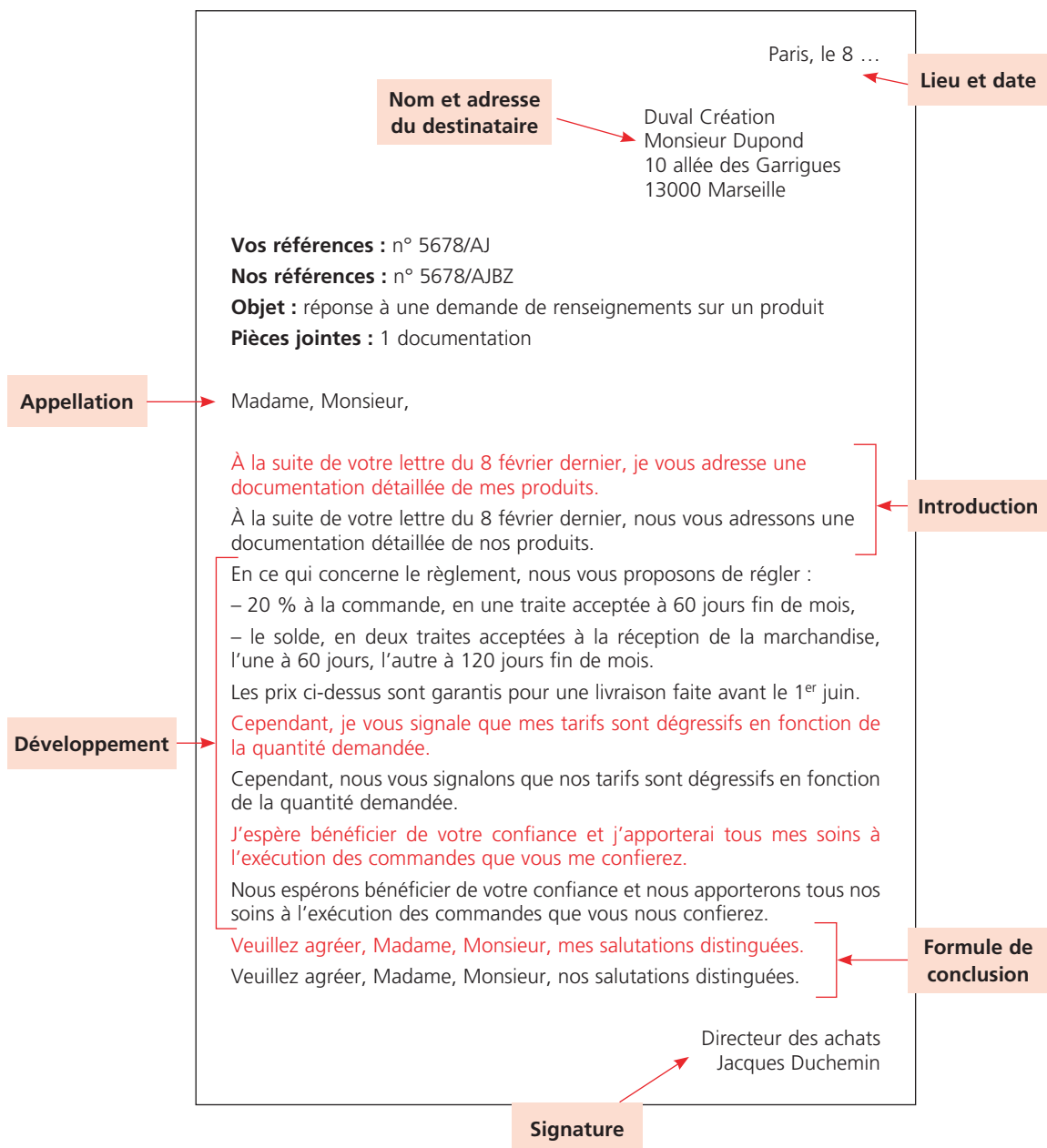
8
La présentation

La présentation traditionnelle du courrier est une présentation appelée « à la française » : elle présente des retraits d'alinéa à chaque paragraphe.

La présentation appelée « américaine » est caractérisée par la suppression des retraits à chaque alinéa et par un alignement à gauche.

Elle est aujourd'hui la présentation la plus utilisée.

2 Exemple de présentation d'une lettre



3 Le plan des lettres : une structure simple

Deux types de plan pour rédiger les lettres

①
↓

Une lettre de demande, d'information

Début de lettre

Répond à la question

« De quoi s'agit-il ? »

②
↓

Une réponse à une lettre

Début de lettre

• Rappel du passé

Répond à la question

« Que s'est-il passé avant cette lettre ? »

Répond à la question

« De quoi s'agit-il ? »

Développement : Quel est mon objectif ?

• 6 questions essentielles qui vous permettront de structurer vos idées :

- | | |
|---|---|
| ① | Qu'est-ce que je veux faire ? |
| ② | Qu'est-ce que je propose ? |
| ③ | Qu'est-ce que j'accepte ? |
| ④ | Qu'est-ce que je refuse ? |
| ⑤ | Qu'est-ce que je demande ou rappelle au destinataire de la lettre ? |
| ⑥ | Qu'est-ce que je fais comme concession ? |

• 10 situations de communication

Dans une lettre, le développement s'appuie sur 10 situations de communication. Le plan consiste à choisir la meilleure hiérarchisation de ces situations.

1. Informer	Nous vous informons que notre société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat.
2. Expliquer	Nous avons constaté que votre compte présentait un découvert.
3. Demander	Pourriez-vous me faire parvenir un catalogue ?
4. Commander	Je me permets de vous passer la commande suivante :
5. Convaincre	Ce projet a rencontré un grand succès lors de sa présentation. Par ailleurs, il a reçu un prix pour son côté novateur.
6. Justifier	La grève ne nous permet pas de respecter les délais prévus.
7. Rappeler Réclamer	Nous sommes étonnés de n'avoir pas reçu le règlement de notre facture.
8. Refuser	Nous avons le regret de vous informer qu'il ne nous est pas possible de vous accorder un report d'échéance.
9. S'excuser	Nous vous prions de nous excuser de ce contretemps, indépendant de notre volonté.
10. Remercier	Nous vous remercions de votre proposition.

Formule de conclusion

Donne le ton de la lettre

Formule de politesse

Usage du courrier d'entreprise

4 Exemple de contenu d'une lettre

Début de lettre

De quoi s'agit-il ?

Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous confirmer les réservations effectuées pour votre voyage au Japon, prévu du 2 janvier au 10 janvier.

Nous avons le plaisir de vous confirmer les réservations effectuées pour votre voyage au Japon, prévu du 2 janvier au 10 janvier.

Vous trouverez ci-joint les documents relatifs à votre voyage :

• deux billets d'avion

deux places en classe touriste Paris/Osaka ;
départ le 2 janvier par le vol AF 785, départ de Roissy Ouest à 14 h 30, arrivée à Osaka le 3 janvier à 14 h 50 ;
retour le 10 janvier par le vol AF 802, départ d'Osaka à 20 h, arrivée à Paris le 10 janvier à 22h.

• une réservation d'hôtel

une chambre à deux lits vous est réservée à l'Hôtel Osaka Center du 3 janvier au 10 janvier.

• les consignes de sûreté

Avant d'embarquer, les services de sécurité des aéroports ont pour consigne de vérifier que vous n'emportez aucun article prohibé à bord de l'avion. La DGAC (Direction générale de l'aviation civile) donne sur son site, et à titre indicatif, une liste d'objets interdits. Cependant, afin que vous puissiez préparer votre voyage, vous trouverez ci-joint une liste d'objets ou de substances que vous ne pourrez pas prendre avec vous mais que vous pourrez placer dans vos bagages destinés à la soute. Veuillez lire attentivement ces consignes.

Développement

Qu'est-ce que je propose ?

Qu'est-ce que je rappelle au destinataire ?

Je vous rappelle que les taxes d'aéroport ne sont pas comprises dans votre forfait.

Nous vous rappelons que les taxes d'aéroport ne sont pas comprises dans votre forfait.

Formule de conclusion

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de me demander.

Nous nous tenons à votre disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de nous demander.

Formule de politesse

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.