

TABLE DES MATIÈRES

Úvod	5
------------	---

Première Partie

Disposition de la lettre commerciale

1 Parties constituantes d'une lettre commerciale

1. L'en-tête	8
2. La date	8
3. Le nom et l'adresse du destinataire	8
4. Les références	10
5. L'objet	10
6. Le corps de la lettre	10
7. La formule de politesse	11
8. La signature	12
9. Le post-scriptum	12
10. Les annexes	12
11. Copie conforme	12
Vocabulaire	13

2 Disposition de la lettre

Vocabulaire	15
-------------------	----

3 L'enveloppe

Vocabulaire	18
-------------------	----

Deuxième Partie

Types de lettres commerciales

1 Demandes d'offre

I. Introduction	20
II. Lettres modèles	20
Vocabulaire	26
III. Phraséologie	27
IV. Exercices	30

2 Offres

Réponses faisant suite à des demandes et offres provoquées par le client – Offres spontanées et lettres publicitaires ou circulaires

I. Introduction	35
II. Lettres modèles	36
Vocabulaire	44
III. Phraséologie	47
IV. Exercices	52

3 Commandes (ordres)

Réponses à des offres – Commandes – Confirmations de commande

I. Introduction	58
II. Lettres modèles	59
Vocabulaire	66
III. Phraséologie	67
IV. Exercices	70

4 Accusés de réception de commande

I. Introduction	76
II. Lettres modèles	76
Vocabulaire	82
III. Phraséologie	83
IV. Exercices	84

5 Correspondance concernant la livraison

Avis d'expédition – Factures – Relevés (extraits) de compte – Avis de débit et de crédit

I. Introduction	90
II. Lettres modèles	91
Vocabulaire	97
III. Phraséologie	100
IV. Exercices	103

6 Paiement

Accusés de réception de marchandises et avis de paiement – Accusés de réception de paiement

I. Introduction	107
II. Lettres modèles	107
Vocabulaire	112
III. Phraséologie	113
IV. Exercices	115

7 Renseignements commerciaux

Demandes de renseignements – Réponses

I. Introduction	120
II. Lettres modèles	121
Vocabulaire	124
III. Phraséologie	125
IV. Exercices	127

8 Correspondance concernant des livraisons retardées

I. Introduction	132
II. Lettres modèles	132
Vocabulaire	136
III. Phraséologie	138
IV. Exercices	140

9 Réclamations

Réclamations et règlements de réclamations

I. Introduction	145
II. Lettres modèles	145
Vocabulaire	150
III. Phraséologie	152
IV. Exercices	154

10 Lettres de rappel et de mise en demeure

Rappels et mise en demeure – Demandes de sursis de paiement – Réponses

I. Introduction	160
II. Lettres modèles	160
Vocabulaire	166
III. Phraséologie	167
IV. Exercices	170

11 Demandes d'emploi

I. Introduction	175
II. Lettres modèles	175
Vocabulaire	179
III. Phraséologie	180
IV. Exercices	181

12 Foires, salons et expositions

I. Introduction	185
II. Lettres modèles	185
Vocabulaire	188
III. Phraséologie	190
IV. Exercices	191

Troisième Partie

Annexes

1. Glossaire de termes commerciaux	196
2. Index alphabétique	201
3. Liste des numéros de code des départements	218
4. L'emploi du français comme langue commerciale	219
5. Abréviations	220