Qu'est-ce qu'une lettre d'affaires?

On peut traiter les affaires et correspondre par

Lettre	C'est le plus commun moyen de communication commerciale.
Carte postale **Carte-lettre**	La **carte postale** et la **carte-lettre** ont l'avantage de se passer d'enveloppe. Elles sont utilisées pour toutes les communications brèves qui peuvent, sans inconvénients, circuler à découvert.
Carte-réponse	Carte jointe à un questionnaire, utilisée en réponse à celui-ci.
Mémorandum	Pour une communication très brève le format du feuillet est réduit de moitié; on l'appelle **mémorandum**. On l'utilise pour les notes de commande à un fournisseur ou à l'intérieur de l'entreprise pour les notes de service.
Télégramme	Les communications urgentes sont transmises par **télégrammes** qui ont une valeur juridique.
Télécopie (ou fax)	**Télécopie** par le réseau téléphonique.
Courriel	**Courrier électronique** à travers l'ordinateur et le réseau téléphonique.

Tout le courrier est acheminé par les soins du service de l'Administration des Postes, qui exploite les moyens de communication terrestres et aériens. Les usagers peuvent adresser leur courrier dans tous les pays du monde soit par lettre, soit par aérogramme, correspondance par avion pré-affranchie, à tarif unique, disponible dans tous les bureaux de poste.

En des temps records (de 1 à 4 jours), Chronopass Classic International achemine, pour les destinations les plus lointaines des lettres, des plis et des colis.

Dans les bureaux de poste, Posteclair offre la possibilité de réaliser des télécopies (fax). Ce service est à la disposition des usagers pour transmettre instantanément tout document à destination des pays sur tous les continents.

Pour l'envoi des colis, on peut choisir entre *colis service économique* pour les envois non urgents ou *colis service prioritaire*, qui sont plus rapides.

Q ? R

1 Qu'entendez-vous par correspondance commerciale?
2 Comment peut-on traiter les affaires par correspondance?
3 Quels sont les moyens modernes de correspondance indiqués?
4 À quoi sert le Chronopass Classic International?
5 Comment feriez-vous pour envoyer un colis non urgent?
6 Comment feriez-vous pour envoyer un colis urgent?

Pli: plico
Colis: pacco
Envoi: spedizione, invio

Principaux types de lettres d'affaires

On ne peut pas établir les nombreuses familles de lettres d'affaires mais les plus utilisées, en général, sont:

- lettres de **demandes d'informations**
  - que le commerçant adresse à ses fournisseurs pour se renseigner sur les nouveautés, le prix des produits, les services qui sont nécessaires pour l'exploitation de son entreprise;
  - que le client adresse au commerçant pour être informé sur les prix des produits ou les services dont il a besoin;
- lettres de **réponse aux demandes d'informations**
- lettres de **commande** de marchandises ou de services que le commerçant (ou le client) envoie à ses fournisseurs
- avis d'**expédition de marchandises** à un client qu'il soit commerçant ou non
- avis de **règlement** à un fournisseur
- lettres de **réclamation** et **réponses aux réclamations.**

Rôle de premier plan de la correspondance

La correspondance joue donc, en matière commerciale, un rôle de premier plan dans toutes les transactions. Elle offre des services importants: elle recherche la clientèle, la fidélise, s'efforce de l'augmenter. Elle annonce les conditions de vente, d'achat et de fabrication, les améliore, les perfectionne. Elle donne, passe des ordres et des commandes de toutes sortes; elle précise les engagements réciproques et sert de liaison entre clients et fournisseurs. Elle met en relief les qualités intrinsèques et essentielles des marchandises à acheter ou à vendre. Elle va au-devant des désirs des clients et des consommateurs et s'efforce de les satisfaire; elle fournit toutes les indications indispensables sur le transport: de l'emballage au dépôt, à la douane, à l'assurance etc.; elle cherche une solution favorable aux contestations, dissipe les malentendus, aplanit les difficultés éventuelles, règle les différences; elle stimule les rapports languissants; elle donne d'utiles conseils ou formule des plaintes, des réclamations ou des reproches; elle rend de précieuses informations sur la situation du marché, sur les tendances à la baisse ou à la hausse, sur la cote des changes.

À cela il faut ajouter que la correspondance est un des moyens de preuve les plus essentiels avec la comptabilité, dans les contestations devant les Tribunaux de commerce. Le législateur, comprenant l'importance de la correspondance, a prescrit au commerçant de garder les lettres qu'il reçoit et la copie des cartes qu'il envoie pendant dix ans au moins.

Rédiger avec méthode

La pratique de la correspondance commerciale exige un apprentissage long et sérieux. Il faut arriver à posséder une certaine somme de connaissances générales pour rédiger convenablement une lettre de commerce, composer avec méthode, exprimer des arguments ordonnés dans une langue correcte qui respecte les règles de la grammaire, de la syntaxe, de l'orthographe et, d'une manière particulière, celles du style. Toute lettre commerciale doit être rédigée de façon que le destinataire la comprenne sans effort, en saisisse rapidement la portée exacte et ne soit pas fatigué du ton employé. Une lettre mal rédigée, mal présentée, grammaticalement incorrecte, tardivement expédiée, peut conduire son destinataire à la méfiance, à une mauvaise considération de l'entreprise. La pratique des affaires montre que de tels jugements, portés sur des indices interprétatifs et visibles, sont toujours confirmés par les faits.

En saisisse: ne afferri

1 Comment la correspondance commerciale contribue-t-elle à la marche d'une entreprise?

2 Que constitue légalement chaque lettre?

3 Énumérez les qualités d'une bonne lettre: quelles règles essentielles convient-il d'appliquer pour intéresser le lecteur?