

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : **CFP**

Crédit : *Joelle Bonenfant,
Jean Lacroix*

Communication écrite : Correspondance / Règlements

Fiche pédagogique

	Activité : Wahoo	Comprendre une lettre
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre une lettre de rappel • Informer d'un problème • Dire de faire 	
Objectifs linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique du règlement (prélèvement, chèque) • Expressions lexicalisées du "dire de faire" (inviter à, prier de) • Nominalisations 	
Déroulement et/ou commentaires	<p><i>Avant de donner le document</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 1. Cette remise en ordre est une première activité de compréhension. <p><i>Travail sur le document</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 2. Cette activité porte sur les paramètres de la lettre. Demander le maximum d'informations sur l'expéditeur (lecture du logo, du papier à en-tête de la société, etc.) et du destinataire. 3. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activités 3 et 4. Ces activités portent sur la compréhension du sens. Lors de la mise en commun, demander de justifier les réponses (indication des parties du texte qui contiennent les informations). 4. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 5. Cette activité porte sur la réalisation langagière d'actes de communication. 5. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activités 6 et 7. Ces activités portent sur le lexique. 	
Matériel	Lettre de relance	



Votre numéro de compte : 68732100
Réf : N1 Rejet/28/104/2003

Julie Briteau
55 impasse de l'Opéra
44150 – Guérande

Evry, le 30 novembre 2003

Chère Madame,

J'ai constaté qu'à ce jour, et sauf erreur de ma part, le solde de votre compte est débiteur de 20,55 € suite à un incident sur votre prélèvement concernant l'abonnement d'avril.

Pour éviter tout rejet futur, j'ai pris l'initiative de modifier votre mode de paiement. Vos factures sont désormais payables par chèque.

En vue de régulariser votre situation, je vous invite à me faire parvenir, dès aujourd'hui, par retour de l'enveloppe jointe, votre règlement par chèque établi à l'ordre de WAHOO *Interactif*, obligatoirement accompagné du coupon joint ci-dessous.

En cas de non paiement de votre part sous un mois, WAHOO *Interactif* transmettra votre dossier à sa société de recouvrement et, vous pourriez vous exposer à des poursuites, conformément aux conditions générales de vente (Article 15).

Si vous venez d'effectuer ce paiement, je vous prie de bien vouloir excuser ce rappel et ne pas tenir compte de ce courrier.

Je vous prie de croire, chère Madame, à l'assurance de mes meilleures salutations.

Le responsable Recouvrement

Wahoo

Activité 1 : Remettez dans le bon ordre les paragraphes de la lettre. Notez le numéro d'ordre.

..... En vue de régulariser votre situation, je vous invite à me faire parvenir, dès aujourd'hui, par retour de l'enveloppe jointe, votre règlement par chèque établi à l'ordre de WAHOO *Interactif*, obligatoirement accompagné du coupon joint ci-dessous.

..... Pour éviter tout rejet futur, j'ai pris l'initiative de modifier votre mode de paiement. Vos factures sont désormais payables par chèque.

..... En cas de non paiement de votre part sous un mois, WAHOO *Interactif* transmettra votre dossier à sa société de recouvrement et, vous pourriez vous exposer à des poursuites, conformément aux conditions générales de vente (Article 15).

..... J'ai constaté qu'à ce jour, et sauf erreur de ma part, le solde de votre compte est débiteur de 20, 55 € suite à un incident sur votre prélèvement.

..... Si vous venez d'effectuer ce paiement, je vous prie de bien vouloir excuser ce rappel et ne pas tenir compte de ce courrier.

Activité 2 : Complétez le tableau.

Expéditeur	Destinataire	Objet de la lettre

Activité 3 : Cochez les fonctions exprimées dans la lettre.

- Elle informe le client d'une décision.
- Elle explique les raisons.
- Elle remercie.
- Elle demande d'envoyer quelque chose.
- Elle menace.
- Elle présente des excuses.

Activité 4 : Dites si les affirmations sont vraies, fausses ou si on ne sait pas.

	Vrai	Faux	???
1. Cette lettre s'adresse à quelqu'un de particulier.			
2. La société Prima et la banque sont dans la même ville.			
3. La cliente n'a pas payé son abonnement.			
4. Le prélèvement a été rejeté.			
5. La cliente doit payer par chèque 20€55.			
6. C'est la première fois que la cliente a un problème de paiement.			
7. La cliente doit joindre un document au chèque.			
8. La cliente doit payer immédiatement.			
9. La cliente a déjà payé la somme réclamée.			

Activité 5 : Relevez dans la lettre l' expression qui sert à :

demander de faire	
--------------------------	--

Activité 6 : Relevez dans la lettre les expressions synonymes de :

- Si je ne me trompe pas :
- Si vous ne payez pas :
- En renvoyant :

Activité 7 : Relevez dans la lettre les synonymes de :

- Envoyer :
- Problème :
- Normaliser :
- Décider de :
- Changer :
- Façon de payer :
- Prendre en considération :
- Payer :
- Lettre :

Wahoo : Corrigé

Activité 1 : Remettez dans le bon ordre les paragraphes de la lettre. Notez le numéro d'ordre.

3 En vue de régulariser votre situation, je vous invite à me faire parvenir, dès aujourd'hui, par retour de l'enveloppe jointe, votre règlement par chèque établi à l'ordre de WAHOO *Interactif*, obligatoirement accompagné du coupon joint ci-dessous.

2 Pour éviter tout rejet futur, j'ai pris l'initiative de modifier votre mode de paiement. Vos factures sont désormais payables par chèque.

4 En cas de non paiement de votre part sous un mois, WAHOO *Interactif* transmettra votre dossier à sa société de recouvrement et, vous pourriez vous exposer à des poursuites, conformément aux conditions générales de vente (Article 15).

1 J'ai constaté qu'à ce jour, et sauf erreur de ma part, le solde de votre compte est débiteur de 20, 55 € suite à un incident sur votre prélèvement.

5 Si vous venez d'effectuer ce paiement, je vous prie de bien vouloir excuser ce rappel et ne pas tenir compte de ce courrier.

Activité 2 : Complétez le tableau.

Expéditeur	Destinataire	Objet de la lettre
Wahoo Interactif	Julie Briteau, cliente de Wahoo interactif	Lettre de rappel, suite à un non paiement

Activité 3 : Cochez les fonctions exprimées dans la lettre.

- Elle informe le client d'une décision.
- Elle explique des raisons.
- Elle propose une solution.
- Elle remercie.
- Elle demande d'envoyer quelque chose.
- Elle menace.
- Elle présente des excuses.

Activité 4 : Dites si les affirmations sont vraies, fausses ou si on ne sait pas.

	Vrai	Faux	???
1. Cette lettre s'adresse à quelqu'un de particulier.	✓		
2. La société Prima et la société Wahoo sont dans la même ville.		✓	
3. La cliente a refusé de payer son abonnement.			✓
4. Le prélèvement a été rejeté.	✓		
5. La cliente doit payer par chèque 20€55.	✓		
6. C'est la première fois que la cliente a un problème de paiement.			✓
7. La cliente doit joindre un document au chèque.	✓		
8. La cliente doit payer immédiatement.		✓	
9. La cliente a déjà payé la somme réclamée.			✓

Activité 5 : Relevez dans la lettre l' expression qui sert à :

Dire de faire	Je vous invite à + infinitif
---------------	------------------------------

Activité 6 : Relevez dans la lettre les expressions synonymes de :

- Si je ne me trompe pas : **sauf erreur de ma part**
- Si vous ne payez pas : **en cas de non paiement de votre part**
- En renvoyant : **par retour de**

Activité 7 : Relevez dans la lettre les synonymes de :

- Envoyer : **faire parvenir**
- Problème : **incident**
- Normaliser : **régulariser**
- Décider de : **prendre l'initiative de**
- Changer : **modifier**
- Façon de payer : **mode de paiement**
- Prendre en considération : **tenir compte de**
- Payer : **effectuer un paiement**
- Lettre : **courrier**