

<b>Tâche professionnelle</b>	Personnaliser un courriel en réponse à une demande simple	
<b>Durée de la séance</b>	40 minutes	
<b>Savoir-faire langagier(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les informations essentielles d'un courriel</li> <li>• Rédiger un courriel en réponse à une demande simple</li> </ul>	
<b>Outils langagiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formule types du courriel professionnel (formules d'appel, de conclusion, de politesse)</li> </ul>	
<b>Préparation au Diplôme</b>	 <b>DFP</b> <small>DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL</small>	<b>Affaires A1</b> <i>Comprendre et traiter l'information – Activité 7</i>

**Activité 1 : Comparer les spécificités d'un courriel à un collègue et d'un courriel à un client/partenaire**

Observer les courriels. Classez les formules dans la bonne colonne.

De : **Moi** Mar 04/12/2025 à 14:00

À : **Contact Vivasol <contact@vivasol.es>**

Objet : **Demande devis**

Madame, Monsieur,  
 Nous voudrions commander 20 lampes type Spot LED X1500. Pourriez-vous nous envoyer un devis dès que possible ? Dans l'attente de votre retour.

Bien cordialement,  
**Sylvie Laurent**  
**Acheteuse internationale**  
 ClimaPro  
 www.climapro.be

De : **Moi** Mar 04/12/2025 à 15:00

À : **Elias Koen <e.koen@climapro.be>**

Objet : **Réunion de projet**

Bonjour Elias,  
 Serais-tu disponible pour une réunion demain à 14h ?  
 Merci de ta réponse.  
 Bien à toi,

**Sylvie Laurent**  
**Acheteuse internationale**  
 ClimaPro  
 www.climapro.be

Madame, Monsieur,	Dans l'attente de votre retour	Bien cordialement,
Bonjour Elias,	Merci de ta réponse	Bien à toi

Courriel à un collègue	Courriel à un fournisseur
.....	.....
.....	.....
.....	.....

**Activité 2 : Repérer la structure type d'un courriel professionnel**

Associez les étiquettes aux chiffres pour reconstituer le bon ordre du message.

Bien à toi,	Bonjour Sylvie,	Merci de confirmer ta présence.
-------------	-----------------	---------------------------------

De : **André Maes** <a.maes@climapro.be> Lun 09/12/2025 à 10:20

À : **Moi**

Objet : **Rappel réunion**

1

Je te rappelle notre réunion d'équipe demain à 14h.

2

3

**André Maes**  
**Responsable RH**  
 ClimaPro  
 www.climapro.be

Répondre
Transférer

**Activité 3 : Identifier les formules type du courriel professionnel**

Classez les expressions ci-dessous dans la bonne catégorie.

Bonsoir,	Monsieur,	Je vous souhaite une bonne journée.
Cher Bernard,	Bien à vous,	Je reste à votre disposition.

**FORMULES TYPE DU COURRIEL PROFESSIONNEL**

**Formules d'appel**

- ➔ **Madame,**
- ➔ .....
- ➔ **Bonjour,**
- ➔ .....
- ➔ **Chère Sylvie,**
- ➔ .....

**Formules de conclusion**

- ➔ **Merci d'avance.**
- ➔ .....
- ➔ **Dans l'attente de votre retour.**
- ➔ .....
- ➔ **Merci de confirmer votre présence**

**Formules de politesse**

- ➔ **Cordialement,**
- ➔ **Bien cordialement,**
- ➔ .....
- ➔ **Bien à toi,**

Activité 4 : Utiliser les formules type dans différents contextes professionnels

Vous avez reçu 3 nouveaux courriels. Associez la bonne réponse à chaque courriel.

Bonjour Lionel,  
Désolée je dois annuler notre réunion d'aujourd'hui. Es-tu disponible demain à 10h ? Merci de ta réponse.

Bien à toi,

Christine G.  
Directrice de clientèle  
ClimaPro  
www.climapro.be

Bonsoir Monsieur,

- Merci pour votre rappel. Je confirme ma participation à la formation.

Cordialement,

Madame, Monsieur,  
Nous avons effectué une commande de 3 climatiseurs le 2 octobre dernier, mais n'avons pas encore reçu de confirmation de votre part. Pourriez-vous nous indiquer si cette commande a bien été enregistrée ?

Dans l'attente de votre retour.

Bien cordialement,  
Marc Louvain

Bonjour à toi,

- Pas de soucis, je suis disponible demain.  
Je te souhaite une bonne journée.

Bien à toi,

Bonjour à toutes et à tous,

Votre formation « Bien-être professionnel » commence dans une semaine. Elle aura lieu dans la salle F.006 de 10h à 17h.

Merci de confirmer votre présence par courriel.  
Je vous souhaite une bonne journée.

Bien à vous,

Adam L.  
Chef de projets formation  
ClimaPro  
www.climapro.be

Bonjour Monsieur Louvain,

- Nous vous remercions pour votre commande. Nous confirmons qu'elle a bien été enregistrée et que la livraison est prévue pour le 14 octobre.  
Je reste à votre disposition.

Bien cordialement,

Activité 5 : Adapter sa réponse à un courriel professionnel

Vous êtes responsable de clientèle chez ClimaPro. Vous devez répondre à trois courriels. Choisissez et cochez les réponses adaptées à chaque courriel.

Courriel 1

De : <b>Mattia Ricci</b> <m.ricci@climapro.be>	Lun 01/12/2025 à 11:45
À : <b>Moi</b>	
Objet : <b>Invitation Bilan annuel</b>	
Bonjour, Je vous invite à la réunion de bilan annuel qui aura lieu le 19/12/25 à 14h dans la salle de conférence C04. Merci de confirmer votre présence. Bien à vous,  <b>Mattia Ricci</b> <b>Chargé de communication interne</b> ClimaPro www.climapro.be	
 	

Votre réponse

À :	<input type="checkbox"/> m.ricci@climapro.be <input type="checkbox"/> b.imane@studiodesign.ma <input type="checkbox"/> g.camille@climapro.be
Objet :	<input type="checkbox"/> Votre commande 146 <input type="checkbox"/> Compte rendu réunion <input type="checkbox"/> Confirmation réunion bilan
<input type="checkbox"/> Bonjour Camille, <input type="checkbox"/> Monsieur, <input type="checkbox"/> Madame,  <input type="checkbox"/> Nous confirmons la livraison de votre commande le 11/12/2025. <input type="checkbox"/> Je vous confirme ma participation à la réunion Bilan annuel. <input type="checkbox"/> Voici le compte-rendu de la réunion du 10/12/2025.  <input type="checkbox"/> Je te souhaite une bonne journée. Bien à toi, <input type="checkbox"/> Bien à vous, <input type="checkbox"/> Je reste à votre disposition. Cordialement,	
<hr/> <b>Responsable de clientèle</b> ClimaPro www.climapro.be	

## Courriel 2

De : <b>Imane Bakır &lt;b.imane@studiodesign.ma&gt;</b>	Mar 02/12/2025 à 15:51
À : <b>Moi</b>	
Objet : <b>Suivi de commande</b>	
<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Je voudrais confirmer notre commande n° 146. Pourriez-vous m'informer la date de livraison estimée ? Dans l'attente de votre retour.</p> <p>Bien cordialement,</p> <p><b>Imane Bakır</b>  <b>Assistante d'achats</b>          Studio Design          www.studiodesign.ma</p>	
 	

## Votre réponse

À :	<input type="checkbox"/> m.ricci@climapro.be <input type="checkbox"/> b.imane@studiodesign.ma <input type="checkbox"/> g.camille@climapro.be
Objet :	<input type="checkbox"/> Votre commande 146 <input type="checkbox"/> Compte rendu réunion <input type="checkbox"/> Confirmation réunion bilan
<input type="checkbox"/> Bonjour Camille, <input type="checkbox"/> Monsieur, <input type="checkbox"/> Madame,	
<input type="checkbox"/> Nous confirmons la livraison de votre commande le 11/12/2025. <input type="checkbox"/> Je vous confirme ma participation à la réunion Bilan annuel. <input type="checkbox"/> Voici le compte-rendu de la réunion du 10/12/2025.	
<input type="checkbox"/> Je te souhaite une bonne journée. Bien à toi, <input type="checkbox"/> Bien à vous, <input type="checkbox"/> Je reste à votre disposition. Cordialement,	
<p>_____</p> <p><b>Responsable de clientèle</b>          ClimaPro          www.climapro.be</p>	

## Courriel 3

De : <b>Camille Garcia</b> <g.camille@climapro.be>	Mer 10/12/2025 à 11:00
À : <b>Moi</b>	
Objet : <b>Réunion direction</b>	
Bonjour Jéssica, Pourrais-tu m'envoyer le compte rendu de la réunion d'aujourd'hui ? Merci d'avance. Bien à toi,  <b>Camille Garcia</b> <b>Assistante de direction</b> ClimaPro www.climapro.be	
 	

## Votre réponse

À :	<input type="checkbox"/> m.ricci@climapro.be <input type="checkbox"/> b.imane@studiodesign.ma <input type="checkbox"/> g.camille@climapro.be
Objet :	<input type="checkbox"/> Votre commande 146 <input type="checkbox"/> Compte rendu réunion <input type="checkbox"/> Confirmation réunion bilan
<input type="checkbox"/> Bonjour Camille, <input type="checkbox"/> Monsieur, <input type="checkbox"/> Madame,  <input type="checkbox"/> Nous confirmons la livraison de votre commande le 11/12/2025. <input type="checkbox"/> Je vous confirme ma participation à la réunion Bilan annuel. <input type="checkbox"/> Voici le compte-rendu de la réunion du 10/12/2025.  <input type="checkbox"/> Je te souhaite une bonne journée. Bien à toi, <input type="checkbox"/> Bien à vous, <input type="checkbox"/> Je reste à votre disposition. Cordialement,	
<hr/> <b>Responsable de clientèle</b> ClimaPro www.climapro.be	

**CORRIGÉ**

1.

<b>Courriel à un collègue</b>	<b>Courriel à un fournisseur</b>
Bonjour Elias, Merci de ta réponse Bien à toi	Madame, Monsieur, Dans l'attente de votre retour Bien cordialement,

2.

1 : Bonjour Sylvie, / 2 : Merci de confirmer ta présence. / 3 : Bien à toi,

3.

<b>Formules d'appel</b>	<b>Formules de conclusion</b>	<b>Formules de politesse</b>
Madame, Monsieur, Bonjour, Bonsoir Chère Sylvie, Cher Bernard,	Merci d'avance. Je vous souhaite une bonne journée. Dans l'attente de votre retour. Je reste à votre disposition. Merci de confirmer votre présence	Cordialement, Bien cordialement, Bien à vous, Bien à toi,

4. 1 – B / 2 – C / 3 – A

5.

À :  m.ricci@climapro.be  
 b.imane@studiodesign.ma  
 g.camille@climapro.be

Objet :  Votre commande 146  
 Compte rendu réunion  
 Confirmation réunion bilan

Bonjour Camille,  
 Monsieur,  
 Madame,

Nous confirmons la livraison de votre commande le 11/12/2025.  
 Je vous confirme ma participation à la réunion Bilan annuel.  
 Voici le compte-rendu de la réunion du 10/12/2025.

Je te souhaite une bonne journée. Bien à toi,  
 Bien à vous,  
 Je reste à votre disposition. Cordialement,

**Responsable de clientèle**  
ClimaPro  
www.climapro.be

À :  m.ricci@climapro.be  
 b.imane@studiodesign.ma  
 g.camille@climapro.be

Objet :  Votre commande 146  
 Compte rendu réunion  
 Confirmation réunion bilan

Bonjour Camille,  
 Monsieur,  
 Madame,

Nous confirmons la livraison de votre commande le 11/12/2025.  
 Je vous confirme ma participation à la réunion Bilan annuel.  
 Voici le compte-rendu de la réunion du 10/12/2025.

Je te souhaite une bonne journée. Bien à toi,  
 Bien à vous,  
 Je reste à votre disposition. Cordialement,

**Responsable de clientèle**  
ClimaPro  
www.climapro.be

À :  m.ricci@climapro.be  
 b.imane@studiodesign.ma  
 g.camille@climapro.be

Objet :  Votre commande 146  
 Compte rendu réunion  
 Confirmation réunion bilan

Bonjour Camille,  
 Monsieur,  
 Madame,

Nous confirmons la livraison de votre commande le 11/12/2025.  
 Je vous confirme ma participation à la réunion Bilan annuel.  
 Voici le compte-rendu de la réunion du 10/12/2025.

Je te souhaite une bonne journée. Bien à toi,  
 Bien à vous,  
 Je reste à votre disposition. Cordialement,

**Responsable de clientèle**  
ClimaPro  
www.climapro.be