



L'assistant efficace

Collectif

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

L'assistant efficace Collectif

 [Download L'assistant efficace ...pdf](#)

 [Read Online L'assistant efficace ...pdf](#)

L'assistant efficace

Collectif

L'assistant efficace Collectif

Téléchargez et lisez en ligne L'assistant efficace Collectif

256 pages

Extrait

Cinq règles d'or

La correspondance commerciale obéit à des règles plus formelles que celles qui régissent la correspondance ordinaire. Pour être efficace, la lettre doit satisfaire à cinq règles d'or : la clarté, la concision, l'exactitude, la prudence et la courtoisie.

La clarté, page 10 ; La concision, page 11 ; L'exactitude, page 11 ; La prudence, page 11 ; La courtoisie, page 13

La clarté

La lettre engage celui qui l'envoie et peut avoir des conséquences importantes pour celui qui la reçoit. Elle doit être claire dans sa formulation et précise sur le fond afin d'éviter toute ambiguïté.

N'employez jamais de formules vagues telles que : «Le sol et les murs de l'entrée seront traités luxueusement.» Précisez quels matériaux seront employés.

Ne dites pas : «Notre représentant passera vous voir incessamment», mais fixez la date précise, fût-ce à l'intérieur d'une fourchette de quelques jours.

Toutes les imprécisions peuvent être source de réclamations ultérieures, de demandes de renseignements de la part du destinataire, qui entraîneront des pertes de temps préjudiciables à la bonne marche des affaires.

Si vous répondez à une lettre précise, vous devez en mentionner les références et reprendre point par point son contenu pour apporter les réponses attendues.

La concision

La loi suprême de toute correspondance commerciale est la concision, puisqu'elle est lue ou parcourue par un lecteur pressé qui doit prendre une décision. Elle est un outil de travail. Dans tous les cas, mieux vaut ne traiter qu'un sujet par lettre et, dans la mesure du possible, faire tenir votre courrier sur une seule page.

Attention cependant à rester précis. Pour une livraison par exemple, pensez à indiquer :

- les coordonnées complètes;
- le numéro de téléphone;
- le numéro du bâtiment, de l'escalier, l'étage, etc.

S'il s'agit d'une livraison à Paris, signalez à quelle gare et à quel service (certains d'entre eux se trouvent à des points éloignés de la gare elle-même) elle sera faite.

L'exactitude

Un attachement rigoureux à la vérité est une nécessité absolue. L'inexactitude, l'omission, voire le mensonge, peuvent faire perdre la confiance de la clientèle. On n'annoncera pas, par exemple, qu'une marchandise livrée est de qualité supérieure, alors qu'elle est de qualité normale. Le client s'en apercevra très vite et n'appréciera pas l'exagération.

Ne dites pas : «En réponse à votre dernière lettre», mais : «En réponse à votre lettre du 14 juin ou du 14 courant», car la maison à laquelle vous écrivez a pu, dans l'intervalle, envoyer d'autres lettres que vous n'avez pas entre les mains.

Ne dites pas : «Nos conditions sont les mêmes que pour vos précédentes commandes du même article», car vous obligez ainsi le lecteur à se reporter aux factures antérieures, ce qui l'agace, surtout si son classement

laisse à désirer. Répétez plutôt le texte des conditions, en indiquant, si c'est nécessaire, qu'elles n'ont pas changé.

(...) Présentation de l'éditeur

Un contenu pratique et entièrement actualisé, où l'on trouve : - Les bases de la rédaction des lettres et des e-mails pour gagner en clarté, en efficacité et en autonomie de rédaction. - Un chapitre très utile développe les conseils et les pièges à éviter concernant le courrier électronique (envoi simultané, fichiers joints, compression de fichiers, garantie de bonne réception du mail). - Les ressources humaines expliquées pour comprendre le fonctionnement de l'entreprise, gérer le personnel et les carrières. - Les activités commerciales : réussir ses opérations d'achat et de vente grâce à des courriers concis et courtois, bien tenir sa comptabilité. - Les démarches courantes avec les assurances, les banques et l'administration : ce qu'il faut faire et ce qu'il faut éviter, les délais à respecter, les justificatifs à joindre etc.

Download and Read Online L'assistant efficace Collectif #08DPG5BKOSN

Lire L'assistant efficace par Collectif pour ebook en ligneL'assistant efficace par Collectif Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres L'assistant efficace par Collectif à lire en ligne.Online L'assistant efficace par Collectif ebook Téléchargement PDFL'assistant efficace par Collectif DocL'assistant efficace par Collectif MobipocketL'assistant efficace par Collectif EPub
08DPG5BKOSN08DPG5BKOSN08DPG5BKOSN