

Le développement constitue le corps de l'e-mail et traite le sujet qui justifie l'envoi de l'e-mail. Il permet de développer une idée en l'expliquant et en la justifiant si nécessaire, de fournir une information, de communiquer une décision...

Les situations de communication du développement

Le développement correspond aux **4 situations de communication** suivantes :

Demander	<i>Vous serait-il possible de nous accorder un délai de paiement ?</i>
Expliquer	<i>En effet, nous avons subi une inondation qui ne nous permet pas de vous envoyer votre commande.</i>
Justifier	<i>Nous ne pouvons pas respecter les délais parce que notre local est inondé.</i>
Proposer	<i>Nous vous proposons une remise de ...</i>

Situation de communication : demander

► Une modification d'une commande

Vous serait-il possible

d'apporter
d'effectuer

des modifications à notre commande.

Nous vous serions obligés
Nous vous serions reconnaissants
Nous vous demandons
Nous vous saurions gré
Nous vous prions

de nous expédier ... articles
de nous envoyer ... articles
de nous livrer ... articles
de nous adresser ... articles
de nous faire parvenir ... articles

au lieu de ...
à la place de ...
à défaut de ...

► Une annulation d'une commande

Nous sommes contraints

Nous nous trouvons dans la nécessité

Nous nous voyons dans l'obligation

d'annuler partiellement notre commande

d'annuler notre commande

en raison de ...

à cause de ...

► Des conditions privilégiées

Nous aimerions savoir

s'il vous est possible

s'il vous serait possible

de nous accorder

de nous faire bénéficier d'

de nous consentir

une réduction de ... %.

un paiement par traite à ... jours au lieu de ...

► Le remplacement d'articles défectueux

Nous vous demandons de remplacer

les articles défectueux

les articles non conformes

que nous tenons à votre disposition.

■ Situation de communication : expliquer

► Une livraison non conforme

Nous sommes au regret de vous informer que,

Nous regrettons de vous informer que,

lors du contrôle,

lors du déballage,

lors de la vérification,

nous avons constaté

nous avons remarqué

que les articles sont endommagés.

que les articles présentent des défauts de fabrication.

que la livraison n'est pas conforme à la commande.

► *Les conséquences d'un retard de livraison*

Nous vous signalons que ce retard

nous cause un important préjudice
nous oblige à ralentir le rythme de nos ventes

et nous empêche de respecter nos propres engagements.

► *L'absence de responsabilité*

Notre responsabilité relative aux

dommages
détériorations
dégâts
avaries

n'est pas engagée.

■ *Situation de communication : justifier*

► *Une rupture de stock*

Malheureusement,
À notre vif regret,

les articles que vous demandez nous font défaut en ce moment.
les articles que vous demandez ne sont pas disponibles.
nous n'avons pas en stock l'article que vous avez choisi.
le modèle dont vous avez besoin est épuisé.

Il ne nous est pas possible,
Il nous est impossible,
Nous ne serons pas en mesure,

en raison d'une panne survenue la semaine dernière,
pour des raisons indépendantes de notre volonté,
en raison d'intempéries,
en raison d'un sinistre,
en raison de grèves,

de procéder à l'expédition avant le ...
de livrer cet article (*ces articles*) à la date fixée.
de vous l'(*les*) envoyer à la date demandée mais dans ... jours.
de vous livrer la marchandise dans les délais impartis.

Situation de communication : proposer

► **Des solutions**

Nous sommes disposés à vous faire bénéficier d'un rabais de ... % sur le montant de la facture à payer.

Nous vous proposons de conserver les articles non conformes contre un rabais de ... %.

Pour compenser le dommage dû à (au) ..., nous vous accordons un rabais de ... %.

► **Une démarche de négociation**

Nous vous conseillons de (d')

Nous nous permettons de vous conseiller de (d')

Il conviendrait de (d')

Permettez-nous de vous conseiller de (d')

Nous vous suggérons de (d')

Nous vous proposons de (d')

formuler sans tarder des réserves auprès du transporteur.
expliquer les circonstances dans un e-mail de réclamation au transporteur.