

La conclusion est souvent une répétition synthétique des idées énoncées dans le développement. Cependant, elle met en valeur la relation qui existe entre le destinataire et l'émetteur.

*Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de me demander.*

## Les situations de communication de la conclusion

La conclusion correspond aux **8 situations de communication** suivantes :

Demander	<i>Nous vous demandons de respecter les délais de livraison.</i>
Rappeler	<i>Nous vous rappelons que nous souhaitons une livraison rapide.</i>
Espérer	<i>Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce contretemps.</i>
Accepter	<i>Nous acceptons votre proposition et nous vous en remercions.</i>
Se tenir à la disposition	<i>Nous nous tenons à votre disposition pour tout entretien.</i>
S'excuser	<i>Nous vous prions de nous excuser de ce contretemps.</i>
Menacer	<i>Dans le cas contraire, nous transférerons votre dossier au service contentieux.</i>
Remercier	<i>Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre demande.</i>

### Situation de communication : demander

#### ► Une réponse, un envoi, une confirmation

Nous vous serions obligés de nous envoyer  
 Nous vous serions reconnaissants de nous adresser

votre réponse, votre confirmation  
 votre accord, votre approbation

dans les plus brefs délais.  
 le plus tôt possible.  
 dès que possible.

Nous vous serions obligés de nous accorder  
 Nous vous serions reconnaissants de nous faire bénéficier d'

un paiement par traite à ... jours.  
 une livraison dès réception de la commande.

### ► *Demander une livraison rapide*

En conséquence, nous vous prions de procéder à

une livraison immédiate.  
une livraison rapide de votre part.

### ■ *Situation de communication : rappeler*

#### ► *Un paiement avec insistance*

Nous vous serions reconnaissants  
Nous vous serions obligés de  
Nous vous prions de

régler votre dette à la date convenue.  
soldier votre facture dans les plus brefs délais.  
respecter les engagements pris.  
nous couvrir de cette somme par un prochain règlement.  
régulariser cette situation le plus rapidement possible.  
procéder à ce règlement par virement le plus tôt possible.  
nous régler ce montant par tout moyen à votre convenance.  
retourner la traite munie de votre acceptation.

Vous voudrez bien

nous couvrir de cette somme  
régulariser votre situation  
dans les plus brefs délais.  
le plus tôt possible.  
dès que possible.

### ■ *Situation de communication : espérer*

#### ► *Une commande, une réponse*

Nous espérons  
Nous souhaitons

que notre proposition

vous incitera  
vous amènera  
vous déterminera  
vous engagera

à nous confier une commande.  
à nous confier vos ordres.

Nous espérons

enregistrer prochainement une commande de votre part.  
que notre (*nos*) proposition(s) retiendra (*ont*) votre attention.

### ► **Une commande supplémentaire**

Nous espérons

que vous voudrez bien nous confier vos prochaines commandes.  
que vous continuerez à nous favoriser de vos ordres.

### ► **Une réponse favorable à la suite d'une demande**

Nous espérons

qu'en raison de nos relations, vous pourrez nous accorder cette faveur.  
qu'il vous sera possible de répondre favorablement à notre demande.  
que vous donnerez une suite favorable à notre demande.  
que vous examinerez notre demande avec compréhension.

### ► **Le maintien de bonnes relations**

Nous espérons que ces difficultés ne nuiront pas à nos bonnes relations d'affaires.

Nous espérons que vous comprendrez les raisons de ces difficultés.

Soyez certain(s) que nous ferons tout notre possible pour que de telles difficultés ne se reproduisent plus.

Nous vous assurons qu'à l'avenir, nous veillerons à ce que de telles difficultés ne se reproduisent plus.

Vous pouvez être assuré(s) que nous ferons tous nos efforts pour vous donner satisfaction.

Nous vous assurons qu'un contrôle plus strict supprimera, à l'avenir, tout risque d'erreurs.

## **Situation de communication : accepter**

Compte tenu de nos bonnes relations d'affaires, nous avons le plaisir de vous informer que nous donnons une suite favorable à votre demande (*à titre exceptionnel*).

En raison de la régularité de nos relations d'affaires, nous avons le plaisir d'accéder à votre demande (*à titre exceptionnel*).

Compte tenu du caractère exceptionnel de votre demande, nous avons le plaisir d'y répondre favorablement.

## **Situation de communication : se tenir à la disposition**

### **D'un client**

Nous nous tenons à votre disposition  
Nos techniciens sont à votre entière disposition  
Nos collaborateurs sont à votre entière disposition

pour tous renseignements complémentaires  
pour vous fournir les compléments d'informations

qu'il vous plairait de nous demander.  
que vous voudrez bien nous demander.  
que vous souhaiteriez nous demander.  
que vous jugeriez utile(s) de nous demander.

Vous pouvez être assuré(s) de tous nos efforts pour vous donner satisfaction.

## **Situation de communication : s'excuser**

### **De l'impossibilité de répondre à la demande du client**

Nous regrettons de ne pouvoir répondre à votre attente.

Nous regrettons donc de ne pouvoir, en cette affaire, accéder à votre demande.

Nous aurions souhaité donner une réponse favorable à votre demande.

Nous vous exprimons encore une fois nos regrets de n'avoir pu, en l'occurrence, vous donner pleine satisfaction.

Nous vous prions de nous excuser de  
Nous vous adressons toutes nos excuses pour  
Veuillez nous excuser de  
Nous vous renouvelons nos excuses pour

cette difficulté  
ce dysfonctionnement  
cette erreur  
ce malentendu  
ce retard

qui est dû(e) à des circonstances indépendantes de notre volonté.  
tout à fait involontaire.  
indépendant(e) de notre volonté.  
tout à fait imprévisible.

### **D'incident de livraison**

Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de

ce contretemps  
cet incident  
ce retard

tout à fait imprévisible.  
indépendant de notre volonté.

Nous regrettons que  
Nous vous prions de nous excuser de  
Veuillez nous excuser pour  
Nous vous renouvelons nos excuses pour

ce contretemps  
cet incident  
ce retard

et souhaitons qu'il n'altère pas nos relations futures.

### **Situation de communication : menacer**

À défaut de recouvrement, de règlement (*livraison*), nous nous verrons dans l'obligation de transmettre votre dossier à notre service contentieux.

Passé ce délai, nous remettons votre dossier à notre avocat.

Si cette somme (*livraison*) ne nous parvient pas sous quarante-huit heures, nous transmettrons votre dossier à notre service contentieux.

Sans réponse dans les huit jours, nous serons contraints de prendre les mesures utiles à la sauvegarde de nos intérêts.

Nous vous prions de prendre toutes les dispositions utiles pour régler cette facture.

Nous espérons que vous ne nous obligerez pas à avoir recours à une telle mesure.

Nous espérons ne pas avoir recours à de telles mesures.

### **Situation de communication : remercier**

Nous vous remercions par avance

de votre réponse.  
de la promptitude de votre réponse.  
de la rapidité de votre réponse.  
de votre diligence.  
de votre aimable règlement.

Nous vous remercions par avance

pour les renseignements  
pour le devis  
pour la documentation

que vous voudrez bien nous envoyer.  
que vous voudrez bien nous faire parvenir.