

LE CHR ET SES PARTENAIRES

Commercialisation

Changement de tarifs

Cette lettre s'adresse aux tours opérateurs, agences de voyages, offices de tourisme, comités d'entreprises.

Nous nous permettons de vous informer de nos nouveaux tarifs applicables à compter du...

Nous vous en souhaitons bonne réception et restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments distingués.

*Pierre Lesueur
Directeur Commercial*

Commentaires

Il est aussi recommandé de prévenir vos partenaires pour :

- un changement de personnel (voir chapitre précédent)
- une amélioration apportée à l'établissement, du type création d'une piscine, agrandissement du parking pour les cars...
- changement de décor et rénovation

Préciser alors que ces investissements ont été réalisés pour « le bien être et la satisfaction de la clientèle ».

Envoi d'un mailing

Le tour opérateur ou l'autocariste ne connaissent peut-être pas votre entreprise.

Proposez dans toute prospection de faire visiter au directeur, votre établissement ou goûter à vos prestations.

Cher Monsieur

Pour juger par vous-même du confort de notre établissement, nous serions heureux de vous accueillir à une date qui vous conviendra.

En effet, nous proposons désormais :

- l'hébergement d'un car de 40 personnes
- la restauration de ces mêmes personnes dans une salle séparée.

Vous trouverez dans notre brochure 3 types de forfaits.

Nous nous tenons à votre disposition pour négocier avec vous des tarifs selon vos prévisions de fréquence de passage.

Dans l'attente de votre visite, recevez, cher Monsieur, l'expression de ma parfaite considération.

Commentaires

Attention, si vous n'acceptez les groupes qu'en basse saison, précisez-le.

Il n'est pas utile de préciser la gratuité de l'accueil du chauffeur du car et de l'accompagnateur car cela est habituel.

Cet envoi peut être suivi d'une relance téléphonique.

Commentaires 

La loi française du 11 juillet 75 oblige les agences de voyages à constituer « une garantie de bonne fin ». Elle subordonne l'obtention de la licence d'agence de voyages au versement d'un cautionnement destiné à la garantie des hôteliers et du grand public.

Pour une agence inconnue, il est courant que l'hôtelier exige un paiement anticipé (les agences elles-mêmes ont reçu ce règlement de leurs clients).

A noter qu'en cas de paiement direct de la prestation par le client, l'hôtelier versera la commission de l'agence de voyages dans les 30 jours qui suivront le départ du voyageur.

Etablissement d'un devis

Agence...

Monsieur,

Vous voudrez bien trouver ci-dessous nos conditions pour la réception d'un groupe au mois d'avril prochain.

*Tarif sur la base d'une chambre double par jour par personne
demi-pension : ...F*

pension : ...F

Ce prix ne comprend pas les boissons.

Nous pourrions mettre à votre disposition 20 chambres dans la mesure où les dates précises de séjour nous seraient confirmées rapidement.

Nous restons à votre entière disposition.

Nous vous prions...

la Direction

*PJ. : 1 brochure de notre établissement
des exemples de menus*

LE CHR ET SES FOURNISSEURS

1. Entrée en relation

Même si vous fréquentez les salons professionnels, la documentation que vous obtiendrez sur divers articles vous permettra de vous décider sereinement en comparant.

Demande de documentation

Monsieur,
Je vous prie de m'adresser une documentation complète sur vos aspirateurs ainsi que les tarifs correspondants.

J'aimerais recevoir la visite d'un représentant pour une démonstration de l'appareil.

OU

Nous aimerions essayer cet appareil dans notre entreprise sans engagement de notre part.

Nous vous prions d'agréer etc...

Demande de meilleures conditions : prix d'achat, livraison, délais de paiement

Après avoir reçu la documentation puis les tarifs, le chef d'entreprise cherche à bénéficier de meilleures conditions avant de commander.

Monsieur,

J'ai bien reçu votre offre concernant le luminaire..., pour mon hall d'entrée. La qualité de vos fabrications correspond à mes souhaits.

Cependant, le montant dépasse mes prévisions.

Je me trouve donc aujourd'hui dans l'impossibilité de réaliser cet investissement.

Compte-tenu de mes possibilités financières actuelles (par exemple au seuil de la saison), vous serait-il possible de reprendre les éléments de ce devis et de m'adresser une nouvelle proposition.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.



Commentaires

Un style direct convient parfaitement. Il est utile de préciser qu'il ne s'agit que d'un simple essai, sans engagement de votre part.

N'hésitez pas à les questionner sur leurs délais de livraison, leur service après vente, leur garantie supplémentaire...

Pour une DEMANDE DE TARIFS

Si elle concerne un matériel, précisez le modèle qui vous intéresse, la quantité nécessaire.

Si elle porte sur l'ensemble, demandez un tarif général.

Commentaires

Rendez cette demande de modification de tarifs persuasive en expliquant vos soucis actuels : mauvaise saison...

Si le fournisseur n'a pas précisé sur son courrier ses prix fermes et calculés au mieux, vous pouvez tenter votre chance.

2. Commandes

Les grandes entreprises confient la mission d'achat à un service. Dans les moyennes entreprises, la commande se pratique généralement par téléphone, pour accélérer les délais de livraison. Elle est ensuite confirmée par écrit (lettre, télex...)

Certains fournisseurs envoient des bons de commande pré-imprimés avec vos références clients, ce qui évite de dactylographier un courrier.

Commande

Commentaires

Lors de l'appel téléphonique, certains fournisseurs donnent au client un numéro de commande qu'il devra préciser dans sa correspondance.

Si votre commande est liée à une promotion, précisez-le.

Cette commande devra toujours être confirmée par votre fournisseur.

Monsieur,

Conformément à votre offre du... je vous prie de m'envoyer :

- article
- quantité
- référence
- prix unitaire
- modes d'expédition ou de paiement

OU

Je vous confirme l'entretien téléphonique de ce jour pour la commande de ...

Nous espérons que cette première commande (si c'est le cas) fera l'objet de vos soins les plus attentifs.

Sincères salutations.

Annulation d'un commande

Commentaires

Vous pouvez aussi justifier votre annulation par une meilleure offre ailleurs.

Le client peut annuler une commande mais ce dédit doit parvenir rapidement au fournisseur. Celui-ci peut refuser s'il a déjà entamé sa production.

Il vous faudra rappeler les références de la commande, les quantités...

Monsieur,

Vous serait-il possible d'annuler notre commande du ..., de ...

Notre magasinier a mal évalué nos besoins. Nos stocks nous permettront de satisfaire notre clientèle durant quelques mois encore.

OU

Une difficulté financière passagère nous contraint à annuler notre commande du... de...

Veillez considérer cet ordre comme nul et non avenu.

Nous nous excusons de ce contre-temps.

Nous vous prions de croire...

le Directeur

3. Paiement

Envoi d'un règlement

Nous vous adressons sous ce pli un chèque bancaire N°
sur la Banque, d'un montant deF,
en règlement de notre facture N°
Recevez

Commentaires

L'envoi d'un chèque bancaire, postal, d'une traite... s'accompagne d'une lettre, si brève soit-elle.

Erreur de facturation

Monsieur,

Votre lettre du 7 avril dernier nous faisant parvenir notre relevé de compte nous est bien parvenue.

Or, il était convenu, d'après notre échange de correspondance, que vous nous accorderiez un escompte de 10 % sur notre commande.

Nous vous renvoyons donc le relevé de factures afin que vous puissiez le rectifier.

Nous vous prions d'agréer...

la Direction

Commentaires

Cette demande de rectification s'écrit sur un ton conciliant car tout chef d'entreprise est sujet à ce genre d'erreur.

Si c'est un fournisseur régulier, vous pouvez lui proposer qu'il pratique un avoir sur une prochaine commande.

Demande de report de paiement

Monsieur,

Je vous serais reconnaissant de reporter l'échéance de ma facture N°.....

En effet, des faits imprévisibles influant sur la trésorerie (ou la faillite de l'un de mes clients...) m'empêchent exceptionnellement de respecter cet engagement.

Je vous propose de régler cette facture le...

Je vous remercie par avance de votre compréhension et vous prie de croire en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

le Directeur

Commentaires

Votre intérêt est la franchise, pour obtenir cette faveur et d'agir avant de recevoir les réclamations. Vous êtes débiteur et gêné par l'échéance d'une facture : proposez à votre fournisseur une nouvelle date de paiement.

Dans un premier paragraphe, vous pouvez rappeler les engagements pris.

Exemple : j'ai accepté de régler votre facture N°... en date du ...

je vous informe que je ne pourrai faire face à ce paiement.

Si vous êtes un payeur régulier, n'hésitez pas à le rappeler, avec une formule du type : « Nous vous rappelons la régularité de nos règlements antérieurs ».

4. Litiges

Une lettre de réclamation doit exposer clairement le préjudice subi.
Ne formulez pas de longues accusations.
Il est indispensable d'exposer une demande de réparation.

Livraison non conforme

Commentaires

Cette lettre a pour objectif d'obtenir la réparation du dommage.

Vous emploierez un ton ferme mais non agressif.

Après cette erreur, vous êtes en droit d'exiger la nouvelle livraison dans les meilleurs délais.

Pour une livraison non conforme et une réclamation sur la qualité, vous utiliserez ce même type de courrier.

La rapidité de réaction est demandée au fournisseur avec insistance, en deux fois.

Objet : facture N°...

Messieurs,

Votre envoi du 7 avril dernier vient de nous parvenir.

Toutefois, lors du déballage, nous avons eu la surprise de constater qu'une partie de la livraison n'était pas conforme à notre commande.

Nous avons en effet commandé la série de serviettes éponge réf 34, de taille ... au prix unitaire de ...F.

or, vous nous avez livré la réf. 45.

Nous vous prions de nous adresser les articles demandés dans les meilleurs délais.

Quant à la marchandise reçue, nous la tenons à votre disposition.

Nous comptons sur votre promptitude.

Veillez agréer...

Retour de marchandises

Il peut être causé par une erreur sur la qualité des marchandises, par exemple avariées.

Messieurs,

Notre commande n° 123

Nous venons de recevoir notre commande et sommes désolés de constater que la qualité de la marchandise ne correspond pas aux échantillons. Nous sommes sûrs que vous comprendrez notre déception...

OU

A l'ouverture de votre dernière expédition nous avons eu la surprise de constater que était endommagé alors que les marchandises étaient bien emballées et les colis marqués "fragile".

Nous vous retournons les articles cassés et vous serions reconnaissants de nous les remplacer dans les plus brefs délais.

Livraison tardive

Commentaires

Ce retard peut être dû à une force majeure.

Vous pouvez rajouter : « si les marchandises commandées nous parvenaient après le..., nous refuserions d'en prendre livraison ».

Objet : commande N°...

Messieurs,

La date de livraison étant échue, nous sommes surpris de n'avoir reçu aucun avis de livraison de notre commande N°...

Veillez donc faire votre possible pour nous faire parvenir notre marchandise rapidement.