



Le courrier et le courriel

Le courrier et le courriel sont les deux supports les plus utilisés en communication écrite pour entrer en contact avec un client ou un prospect.

1. Le courrier

Le courrier est un **document écrit et formel** utilisé pour transmettre un message aux clients et aux fournisseurs de votre entreprise ; il constitue aussi un **moyen de preuve en cas de litige** avec un client ou un fournisseur. Soigné et structuré, il obéit à des règles de présentation strictes. On doit trouver :

- ⇒ un **en-tête** en haut à gauche, qui reprend les coordonnées exactes de l'expéditeur ;
- ⇒ une **suscription**, c'est-à-dire les coordonnées exactes du destinataire. Celle-ci se trouve à droite, juste en dessous de l'en-tête ;
- ⇒ la **date** et le **lieu** d'émission de la lettre, placée à droite, en dessous de la suscription ;
- ⇒ un **titre de civilité**, par exemple « Madame, Monsieur, Messieurs, chère cliente... »
- ⇒ une rubrique appelée « **référence** » précisant les éventuels ou codes liés au dossier ;
- ⇒ une rubrique intitulée « **objet** » qui résume en quelques mots la nature du message que l'on souhaite transmettre ;
- ⇒ le **corps** de la lettre, divisé en plusieurs paragraphes : il explique le message à transmettre ;
- ⇒ une **formule de politesse** termine toujours la lettre ; par exemple, l'émetteur peut écrire « Nous vous prions d'agréer, cher client, l'assurance de nos salutations distinguées. »
- ⇒ une **signature lisible** apposée par l'émetteur en fin de courrier, avec mention de son **nom, prénom et fonction** au sein de l'entreprise.

2. Le courriel

Le courriel ou courrier électronique est un document numérique qu'un utilisateur saisit, envoie ou consulte **de façon instantanée ou en différé** par l'intermédiaire de sa messagerie électronique. Il permet l'**envoi simultané d'un message à plusieurs destinataires**, avec la possibilité de **joindre des documents** professionnels ou **insérer des liens** renvoyant le destinataire directement au site internet de l'entreprise. Tout comme la lettre, il constitue un **moyen de preuve** et obéit à des règles de présentation strictes. Différentes informations doivent être présentes, notamment :

- ⇒ un **expéditeur** et un **objet** ;
- ⇒ un **titre de civilité** ;
- ⇒ le **message** rédigé sous la forme de phrases courtes ;
- ⇒ un **lien** vers le site internet de l'entreprise émettrice ;
- ⇒ une **formule de politesse** comme « Cordialement » ;
- ⇒ une **signature** et une **case opt-in** (consentement aux envois électronique).

3. Les limites

Ces deux supports de communication écrite ont néanmoins des limites. En effet, le délai de réception d'un courrier est de deux ou trois jours, et le coût peut être élevé. Pour un courriel, il faut une adresse électronique valide, et les formats de fichiers à joindre doivent être compatibles avec la bureautique du destinataire.

Partie 1 Je découvre les environnements professionnels

Enfin, au niveau écologique, la dématérialisation a pu calmer le tout-papier mais les e-mails sont aussi gourmands en énergie et notre utilisation des courriers électroniques est devenue très énergivore.