**Rédaction d’un courriel**

*Vous contactez par courriel le service après-vente de votre fournisseur, la pièce commandée n’étant pas conforme.*

*Vous pouvez suivre la trame suivante, en adaptant à votre cas précis. Vous ferez usage des mots de liaison, expressions pertinentes pour introduire vos différentes idées, ainsi que du lexique nécessaire à votre requête.*

* Objet de votre courriel : problème avec votre dernière commande (référence si besoin) □
* Vous débutez avec une formule de politesse (vous pouvez nommer la personne si vous avez cette information) □
* Vous vous présentez succinctement (entreprise, poste occupé…) □
* Vous redonnez rapidement les circonstances de la commande passée (détails de la pièce, de l’équipement…). □
* Vous exposez ensuite le problème rencontré, en donnant des détails et en expliquant pourquoi l’envoi de cette pièce est urgent. □
* Vous expliquez alors votre déception, et votre besoin de réparation au plus vite. □
* Vous suggérez une date précise de réception de cette pièce : vous en profitez pour demander un devis / facture (*invoice*) de la commande totale. □
* Vous redonnez vos coordonnées téléphoniques et vos disponibilités (horaire(s) et endroit(s) où il est possible de vous joindre) □
* Vous terminez par des remerciements et une formule de politesse □
* Vous signez □