

Les formules client de l'e-mail et de la lettre selon le secteur

Les formules client de l'e-mail selon le secteur

Les formules d'appel

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère cliente, cher client,	Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,	Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère cliente, Cher client,	Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,	Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère assurée, Cher assuré,

Les formules de contexte

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
<p>Vous nous avez contactés au sujet de...</p> <p>Vous nous avez sollicités au sujet de...</p> <p>Vous nous avez adressé une demande...</p> <p>Vous nous avez indiqué...</p> <p>Vous souhaitez obtenir des précisions au sujet de...</p> <p>Vous nous signalez.../vous nous faites part de.... ☐ Nous avons bien reçu...</p> <p>Vous nous avez interrogés au sujet de...</p> <p>Vous nous faites part de votre incompréhension quant à...</p> <p>Vous avez réservé..., et je vous en remercie.</p> <p>En fin de contexte</p> <p>Nous vous remercions de l'intérêt porté à notre entreprise.</p> <p>Nous vous remercions de nous avoir informés.</p> <p>Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous écrire/répondre.</p> <p>Compréhension et excuses</p> <p>Nous comprenons vos remarques.</p> <p>Nous déplorons ce contretemps.</p> <p>Nous regrettons cette situation.</p> <p>Nous vous prions de nous excuser pour le délai de réponse.</p> <p>Nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée.</p> <p>N.B. Ces formules sont à utiliser à bon escient et ne doivent en aucun cas être multipliées dans un même écrit.</p> <p>Le client attend avant tout une solution.</p>				

Les formules pour les informations – explications et solutions

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
<p>Pour information,...</p> <p>Pour rappel,...</p> <p>Après analyse, / vérification de votre dossier...</p> <p>Conformément à votre contrat, nous vous informons que (explication du remboursement, de la prise en charge ou des conditions) et vous invitez à (étapes à suivre ou solution)</p> <p>Afin de répondre au mieux à vos attentes, je vous invite à...</p> <p>Nous vous remercions de nous adresser...</p> <p>Nous avons le plaisir de vous communiquer...</p> <p>J'ai sélectionné pour vous des offres en accord avec vos critères.</p> <p>Après étude de vos critères, je vous propose...</p> <p>Pour réserver, il vous suffit de....</p>				

Les formules de prise de congé et de convivialité

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
<p>Nous vous remercions de votre fidélité et restons à votre entière disposition pour toute autre demande ou information complémentaire.</p> <p>Nous espérons que ces informations vous apporteront satisfaction et sommes à votre écoute pour tout complément d'information.</p> <p>Nous espérons que ces informations répondront à vos attentes. Nous vous invitons à nous contacter pour toute autre question ou précision.</p> <p>Nous restons à votre disposition pour toute clarification ou question complémentaire concernant votre couverture.</p> <p>Nous vous remercions de votre confiance/ de votre fidélité.</p> <p>Je vous remercie d'avoir choisi XXXX...</p> <p>Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à XXXX.</p> <p>Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients.</p> <p>Nous serions ravis de vous compter parmi nos clients.</p> <p>Nous espérons vous accueillir prochainement...</p> <p>Nous sommes à votre disposition au 0X XX XX XX XX</p> <p>Je suis à votre écoute pour toute précision au 0X XX XX XX XX</p>				

Les formules de politesse de l'e-mail

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
<p>Cordialement,</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>Bien à vous,</p> <p>À bientôt,</p> <p>Excellente journée,</p> <p>Cordiales salutations,...</p>				

Les formules client de la lettre selon le secteur

Les formules d'appel (pas de BONJOUR dans une lettre)

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère cliente, cher client,	Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,	Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère cliente, Cher client,	Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,	Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère assurée, Cher assuré,

Les formules de politesse dédiées à la lettre

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
<p>Points de vigilance :</p> <p>Civilité identique à la formule d'appel</p> <p>Utiliser correctement le terme « expression » : on exprime des sentiments, et non des salutations</p> <p>Veiller à la construction des phrases</p> <p>Ces 3 formules sont adaptées à la relation client :</p> <p>Nous vous prions de recevoir, [Madame], nos sincères salutations.</p> <p>Nous vous prions de recevoir, [Monsieur], nos cordiales salutations.</p> <p>Je vous prie de recevoir, [Madame, Monsieur], mes salutations distinguées.</p> <p>Nous vous prions d'agréer, [Monsieur], nos meilleures salutations.</p> <p>Nous vous prions d'agréer, [Monsieur], l'expression de nos sentiments distingués.</p> <p>Nous vous prions de croire, [Madame], à l'assurance de notre considération distinguée.</p>				