

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
<i>Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère cliente, cher client,</i>	<i>Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,</i>	<i>Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,</i>	<i>Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,</i>	<i>Bonjour Madame X, Bonjour Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère assurée, Cher assuré,</i>

Les formules de contexte

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

Les formules pour les informations – explications et solutions

Relation client	Mutuelle	Banque	Retraite	Assurance
<p><i>Pour information,...</i></p> <p><i>Pour rappel,...</i></p> <p><i>Après analyse, / vérification de votre dossier...</i></p> <p><i>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)</i></p> <p><i>Afin de répondre au mieux à vos attentes, je vous invite à...</i></p> <p><i>Nous vous remercions de nous adresser...</i></p> <p><i>Nous avons le plaisir de vous communiquer...</i></p> <p><i>J'ai sélectionné pour vous des offres en accord avec vos critères.</i></p> <p><i>Après étude de vos critères, je vous propose...</i></p> <p><i>Pour réserver, il vous suffit de....</i></p>				

Les formules de prise de congé et de convivialité

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

Les formules de politesse de l'e-mail

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

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
<i>Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère cliente, cher client,</i>	<i>Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,</i>	<i>Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère cliente, Cher client,</i>	<i>Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère adhérente, Cher adhérent,</i>	<i>Madame X, Monsieur Y, Madame, Monsieur, Chère assurée, Cher assuré,</i>

Les formules de politesse dédiées à la lettre

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