La lettre commerciale – BTS CI – LAB (d'après *Ellipses*)

I. La lettre commerciale (la carta comercial) : méthodologie

Vous ne devez pas vous lancer tout de suite dans la rédaction de votre lettre commerciale, il est indispensable de faire un brouillon au préalable.

L'élaboration de la lettre commerciale est en effet un exercice qui demande de la méthode, de la rigueur et des connaissances.

Vous ne devez négliger ni la forme ni le fond. Vous n'aurez pas forcément besoin de plus de 45 minutes pour rédiger et relire votre travail.

1. Le patron de la lettre

Laissez de côté dans un premier temps le contenu de votre lettre et concentrez-vous plutôt sur la forme.

• Lisez attentivement le sujet d'examen afin de déterminer les choses suivantes :

Qui s'adresse à qui ?	Où réside-t-il ?
Qui est I 'expéditeur ?	De quel type de lettre commerciale s'agit-il ?
Où réside-t-il ?	Une lettre de réclamation ?
Qui est le destinataire ?	Une demande de renseignements ?...

• Élaborez sur votre feuille de brouillon les différentes parties de votre lettre commerciale dans l'ordre, de haut en bas, en respectant les normes de présentation (**voir II** pour plus de précisions) : d'abord l'en-tête, puis la date, les données du destinataire, l'objet, le titre, le corps de votre lettre (laissez un espace que vous complèterez plus tard), la formule de politesse, la signature, le nom du signataire et enfin la qualité de ce dernier au sein de l'entreprise. N'oubliez pas que la marge de gauche de votre courrier doit être plus large que les autres.

2. Le corps de la lettre

Vous possédez le squelette de votre lettre ; vous devez maintenant en rédiger le contenu. Il ne s'agit en aucun cas d'un exercice de traduction du français à l'espagnol ; il existe **des règles et des codes bien précis** : vous devez parfaitement **connaître les formules**

d'usage les plus utiles et les plus courantes, **mémoriser quelques phrases types** mais aussi **maîtriser le vocabulaire** commercial de base, **le vouvoiement et les conjugaisons espagnoles**.

Suivez ce guide afin d'élaborer et de rédiger de votre lettre commerciale : on vous donne en français les éléments que cette dernière devra intégrer. **Suivez scrupuleusement ces indications**, procédez par étapes et changez de paragraphe à chaque fois que vous développez une nouvelle idée. Une fois le corps de votre lettre rédigé, il ne vous reste plus qu'à tout recopier au propre.

Attention : vous devrez faire en sorte que votre travail tienne sur une seule page.

II. Parties et normes de présentation

1. L'en-tête (el membrete)

II contient les renseignements concernant l'expéditeur (nom et adresse de l'entreprise). II se trouve au centre, dans la partie supérieure de la feuille.

Vous serez sûrement amené à inventer des coordonnées.

Attention : pour les adresses espagnoles, le numéro de la rue (calle), de l'avenue (avenida), de la place (plaza)... est indiqué en bout de ligne et est précédé d'une virgule.

Exemple : 15 rue Miguel Cervantes => Calle Miguel Cervantes, 15.

2. La date (la fecha)

La date d'expédition de la lettre s'inscrit tout à droite de la feuille, sous l'en-tête. Elle peut s'écrire de deux façons différentes :

a) sans rien devant le numéro du jour : *30 de octubre de 20NN*.

b) avec le nom de la ville où réside l'expéditeur suivi d'une virgule, devant le numéro du jour :

Barcelona, 30 de octubre de 200N.

3. Les données du destinataire (las señas del destinatario)

Elles s'inscrivent contre la marge gauche, sous la date. II s'agit de l'adresse de la personne ou de l'entreprise à laquelle on écrit la lettre. N'oubliez pas de préciser en espagnol le nom du pays vers lequel doit être expédiée votre lettre.

4. L'objet (el asunto)

L'objet s'inscrit tout à gauche, sous les données du destinataire. II résume le contenu de la lettre.

Exemple : Asunto: reclamación (Objet : lettre de réclamation).

5. Le titre (el saludo / la salutación)

II s'inscrit sous l'objet, à gauche, avec un retrait d'alinéa (sangría). Les titres les plus courants sont :

Señor(es), Estimado(s) señor(es), Muy señores nuestros.

Ces titres sont suivis de deux points (:) et non d'une virgule comme en français.

6. Le corps de la lettre (el texto de la carta)

Les paragraphes constituant le corps de la lettre commencent par un retrait d'alinéa et sont séparés les uns des autres par un espace (ou un saut de ligne).

7. La formule de politesse et la signature (la despedida y la firma)

La formule de politesse qui clôt la lettre s'inscrit à droite de la feuille (à quelques centimètres de la marge droite). Elle est toujours suivie en espagnol d'une virgule. Les formules les plus courantes sont.

Atentamente, / Atentos saludos,

La signature manuelle est apposée sous la formule de politesse. Pour la rendre plus lisible et compréhensible, on dactylographie en dessous le nom du signataire (bien souvent, vous devez en inventer un à consonance hispanique) puis sa qualité dans l'entreprise (à déterminer).

8. Modèle de lettre commerciale

Compañía Fernández
Calle Miguel Cervantes, **15**
08902 BARCELONA

30 de octubre de 200N
Barcelona, 30 de octubre de 200N

Bernard et Frères
48, avenue des Peupliers
33000 BORDEAUX
FRANCIA

Asunto : .....

Señor(es):
Estimado(s) señor(es):
Muy señores nuestros:

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

Atentamente,
Atentos saludos,



JUAN PÉREZ

Gerente General

III. Quelques formules d'usage de base à mémoriser

Nous avons bien reçu votre lettre du 3 septembre 20NN.

Obra en nuestro poder su carta del 3 de septiembre de 20NN.

Nous accusons réception de votre courrier du 16 courant (de ce mois).

Acusamos recibo de su carta del 16 del corriente.

En réponse à votre lettre du 20 dernier...

En contestación a su carta del 20 del pasado…

Je vous prie de + infinitif / nous vous prions de + infinitif

Le(s) ruego + subjonctif présent / le(s) rogamos + subjonctif présent.

Nous vous demandons de bien vouloir + infinitif

Le(s) pedimos tenga(n) a bien + infinitif

Veuillez nous communiquer...

Sírva(n)se usted(es) comunicarnos / facilitarnos...

Veuillez nous livrer / envoyer...

Tenga(n) usted(es) a bien entregarnos (suministrarnos / mandarnos/ enviarnos / remitirnos / expedirnos) ...

Vous trouverez ci-joint(e)(s) / veuillez trouver

Encontrará(n) usted(es) adjunto/os/a/as...

Nous vous envoyons en pièce jointe...

Le(s) enviamos (mandamos) adjunto/os/a/as...

Nous avons le plaisir de vous faire savoir...

Tenemos el gusto de… (Nos es grato comunicarle(s)… / nos complace comunicarle(s) que...)

Nous vous serions reconnaissants / nous vous saurions gré de bien vouloir + infinitif

Le(s) agradeceríamos tuviera(n) a bien + infinitif

Nous espérons que + futur

Confiamos en que + subjonctif présent.

Nous tenons à vous manifester...

Queremos manifestarle(s)...

Nous vous conseillons de + infinitif / Nous ne saurions trop vous recommander de + infinitif.

Le(s) aconsejaríamos + subjonctif imparfait.

Nous avons le regret / Nous sommes au regret de vous faire savoir que...

Lamentamos (sentimos) tener que comunicarle(s) que...

Nous vous remercions vivement pour...

Le(s) damos a usted(es) las gracias por... (Le(s) agradecemos…)

Dans l'attente de vous lire / dans l'attente de votre réponse...

En espera de una rápida respuesta / En espera de sus prontas noticias... / En espera de una pronta contestación... / En espera de su pronta respuesta...

D'avance nous vous remercions pour votre réponse...

Anticipándole(s) las gracias por su pronta contestación... / Agradeciéndole(s) de antemano su rápida respuesta...

Dans l'attente (Espérant) une réponse favorable de votre part ...

Esperando (Con la esperanza) de usted(es) una respuesta favorable…

Dans l'attente (Espérant) que vous pourrez me (nous) donner satisfaction...

<u>En espera</u> (Con la esperanza) de que acceda(n) usted(es) a mi (nuestra) petición...

Sensibles à la confiance que vous nous témoignez...

Agradeciéndole(s) la confianza que nos da(n)… (que deposita(n) en nosotros...)

Nous vous prions d 'agréer, Monsieur (Messieurs), nos sincères salutations (nos sentiments les plus dévoués) / croyez en nos sentiments les meilleurs / recevez nos sincères salutations.

Atentamente, / Atentos saludos, / Le(s) saludamos atentamente.

IV. Quelques phrases types à mémoriser

1. Offre non sollicitée (oferta sin solicitación previa)

Nous sommes heureux de vous annoncer que nous avons ouvert une nouvelle boutique.
Nos complace anunciarle(s) (comunicarle(s)) que hemos abierto una nueva tienda.

Nous avons le plaisir de vous proposer par la présente une collaboration commerciale avec votre entreprise.
Nos es grato (Nos complace) proponerle(s) (ofrecerle(s)) por la presente una colaboración comercial con su firma.

Nous vous faisons parvenir immédiatement notre catalogue ainsi que nos tarifs en vigueur.
Le(s) mandamos enseguida nuestro catálogo así como nuestra tarifa vigente (nuestra lista de precios actualizada).

Vous trouverez ci-joint un document contenant nos prix.
Encontrará(n) usted(es) nuestros precios en el folleto adjunto a la presente.

Nous nous permettons de vous adresser notre catalogue ainsi que quelques échantillons de nos nouveaux produits.
Nos permitimos enviarle(s) nuestro catálogo así como algunas muestras de nuestros nuevos productos.

Nous restons à votre entière disposition pour toute information complémentaire.
Quedamos a su entera disposición para cualquier información complementaria (para cualquier información adicional / para un complemento de información).

Nous restons à votre disposition pour un éventuel rendez-vous.
Quedamos a su disposición para una eventual entrevista.

N'hésitez pas prendre contact avec nous si vous désirez obtenir quelques éclaircissements.
En caso de que necesite(n) cualquier aclaración, no dude(n) en ponerse en contacto con nosotros. / No dude(n) en ponerse en contacto con nosotros si desea(n) alguna aclaración.

Dans l'attente (Dans l'espoir) d'une future collaboration entre nos deux entreprises...
En espera (Con la esperanza) de una futura colaboración entre nuestras dos empresas...

Dans l'attente (Dans l'espoir) que vous serez intéressé(s) par une collaboration avec notre société...
Esperando (Con la esperanza) le(s) interese colaborar con nuestra sociedad...

Dans l'espoir de pouvoir établir et maintenir avec vous une relation commerciale durable et réciproquement avantageuse...
Esperando (Con la esperanza) poder iniciar (establecer) y mantener con usted(es) una relación comercial larga (duradera) y recíprocamente (mutuamente) ventajosa (beneficiosa),...

2. Demande de renseignements (petición de informes / demanda de informaciones)

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous faire parvenir une documentation sur votre nouvelle ligne / gamme / collection de produits.
Le(s) agradeceríamos tuviera(n) usted(es) a bien mandarnos (nos enviara(n) ustedes) un folleto sobre su nueva línea / gama / colección de productos.

Veuillez nous faire parvenir votre nouveau catalogue, votre tarif en vigueur et vos conditions de paiement.
Tenga(n) usted(es) a bien comunicarnos su nuevo catálogo, su tarifa vigente y sus condiciones de pago.

Nous aimerions connaître les conditions dans lesquelles vous seriez disposé(s) à nous livrer.
Quisiéramos / nos gustaría / nos complacería conocer las condiciones con (las) que estaría(n) dispuesto(s) a suministrarnos / proveernos.

Nous vous prions de nous faire connaître les délais les plus réduits que vous pourriez nous garantir pour le transport de marchandises.
Le(s) rogamos nos comunique(n) los plazos más cortos que podría(n) usted(es) garantizarnos para el transporte de mercancías.

Veuillez nous faire connaître les rabais possibles pour des commandes supérieures à ... pièces.
Sirvan usted(es) informarnos sobre / de los posibles descuentos para pedidos superiores a las ... unidades.

Si vos prix nous conviennent, nous prévoyons de passer commande d'au moins ... articles.
De interesarnos sus precios, prevemos pasarle(s) / cursarle(s) pedido de … artículos como mínimo.

Si vos conditions nous conviennent, nous serons heureux dorénavant de travailler avec votre société.
De satisfacernos sus condiciones, nos sería grato trabajar con su sociedad en el futuro.

Si vos conditions s'avèrent satisfaisantes à nos yeux, nous pourrions engager une relation commerciale réciproquement intéressante.
Si sus condiciones son satisfactorias, podríamos iniciar una relación comercial beneficiosa / provechosa para ambas partes / para nuestras dos firmas.

D'avance nous vous remercions de l'intérêt que vous voudrez bien porter à notre future collaboration.
Anticipándole(s) las gracias por su interés por nuestra futura colaboración ...

3. Passer une commande / envoi d'une commande (cursar un pedido / colocación de pedido)

Nous aimerions vous passer la commande suivante : ...
Quisiéramos pasarle(s) un pedido como sigue / el siguiente pedido ...

Nous sommes heureux de vous passer commande de... :
Nos complace cursarle(s) pedido de...:

Veuillez nous livrer dans les plus brefs délais...
Tenga(n) usted(es) a bien entregarnos a la mayor brevedad posible…

Veuillez nous faire parvenir les articles suivants : ...
Quisiéramos / desearíamos nos remitiera(n)/entregara(n) los siguientes artículos:

Nous accusons réception de votre commande de...
Acusamos recibo de su pedido de...

Nous vous remercions vivement pour votre commande.
Le(s) damos a usted(es) las gracias por su grato pedido.

Nous vous remercions vivement pour votre commande du 5 juin dernier de...
Le(s) agradecemos mucho su pedido del 5 de junio para una entrega de...

Nous nous engageons à vous expédier la marchandise dans un délai de quatre jours.
Nos comprometemos a mandarle(s) las mercancías en un plazo de cuatro días.

Nous sommes heureux de vous communiquer que nous avons préparé l'expédition des marchandises correspondant à votre commande n°...
Nos es grato comunicarle(s) que hemos procedido a expedir / enviar / suministrar / mandar la mercancía correspondiente a su pedido n°...

En réponse à votre commande n°... du 5 février dernier, nous vous informons que nous avons à la date d'aujourd'hui procédé à l'expédition de la marchandise que vous avez commandée.
Con referencia a su pedido n°... del 5 de febrero, le(s) informamos / comunicamos que con fecha de hoy hemos procedido a la expedición / al envío / al suministro de la mercancía pedida / solicitada por usted(es).

Nous restons dans l'attente de recevoir de nouvelles commandes de votre part.
Quedamos a la espera de otros pedidos.

4. Impossibilité de servir la commande / annulations et modifications de commandes (incapacidad de servir el pedido / anulaciones y cambios de pedidos)

Nous sommes au regret de vous faire savoir que nous ne sommes pas en mesure de vous livrer votre commande pour des raisons indépendantes de notre volonté.
Lamentamos tener que anunciarle(s) / comunicarle(s) que no podemos servir su pedido por causas ajenas a nuestra voluntad.

Nous ne pouvons pas vous livrer la marchandise dans les délais prévus.
No podemos suministrarle(s) la mercancía dentro de los plazos previstos / establecidos.

Nous vous demandons un délai supplémentaire car nous sommes en rupture de stock.
Le(s) rogamos nos otorgue(n) un plazo más / suplementario dado que estamos en ruptura de stock / de existencias.

Nous nous efforçons de réduire au maximum ce retard pris dans nos livraisons.
Nos esforzamos por reducir al máximo este retraso en las entregas.

Nous espérons que malgré ce léger contretemps, vous maintiendrez votre commande.
Confiamos en que mantenga(n) usted(es) su pedido a pesar de este pequeño contratiempo.

Nous vous prions de bien vouloir comprendre notre situation.
Le(s) rogamos tenga(n) a bien comprender nuestra situación.

Convaincus que vous saurez comprendre notre position, nous espérons pouvoir compter sur vos commandes pour vos besoins ultérieurs.
Seguros de que entenderá(n) nuestra posición, esperamos poder seguir contando con usted(es) para sus futuras necesidades.

Nous espérons que cet incident n'entraînera pas de difficultés pour vous.
Esperamos no haberle(s) ocasionado ningún problema con este incidente.

En espérant que ce contretemps ne viendra pas perturber nos relations commerciales...
Confiando en que este contratiempo no enturbie nuestras relaciones comerciales...

Nous vous prions de ne pas nous tenir rigueur pour cet incident...
Esperando nos disculpe(n) el incidente...

Nous vous prions d'annuler la commande passée le 22 février dernier.
Le(s) rogamos tenga(n) a bien cancelar / anular el pedido pasado el último veintidós de febrero.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir retarder / reculer la livraison de la marchandise.
Le(s) agradeceríamos tuviera(n) a bien retrasar / aplazar el suministro / la entrega de las mercancías.

5. Réclamations (reclamaciones)

Nous avons reçu aujourd'hui les marchandises que vous nous avez expédiées en accord avec notre commande n°...
Hemos recibido hoy la mercancía que nos ha(n) suministrado de acuerdo con nuestro pedido n°...

Nous vous rappelons notre commande n°... en date du 3 avril dernier, dont vous trouverez ci-jointe une copie.
Le(s) recordamos por la presente nuestro pedido n°... fechado en el pasado 3 de abril, del que encontrará(n) adjunta una copia.

Nous ne sommes pas satisfaits de votre dernière livraison, correspondant à notre commande référenciée... et concernant...

No estamos satisfechos de la última entrega efectuada por su sociedad, correspondiente a nuestro pedido referenciado ... y relativa …

Nous tenons à vous manifester notre désagrément d'avoir reçu la marchandise avec un retard de sept jours.
Queremos manifestarle(s) nuestro malestar por haber recibido la mercancía con un retraso de siete días en los plazos previstos.

La marchandise devait nous être livrée sous 15 jours, or nous n'avons toujours rien reçu et nous allons bientôt être en rupture de stock.
Debía(n) entregarnos la mercancía en (un plazo de) quince días pero no hemos recibido nada todavía y vamos a encontrarnos en ruptura de existencias.

Nous tenons à vous exprimer notre mécontentement car les produits que nous vous avons commandés il y a trois semaines ne nous ont toujours pas été livrés.
Nos es molesto / Sentimos tener que decirle(s) que los productos pedidos hace tres semanas todavía no nos han sido entregados / suministrados.

Nous tenons à vous informer que nous n'avons pas encore reçu les marchandises correspondant à notre commande du 3 décembre.
Queremos informarle(s) que aún no hemos recibido la mercancía correspondiente a nuestro pedido del 3 de diciembre.

Nous vous demandons d'expédier les articles dans les plus brefs délais ; dans le cas contraire nous serons contraints d'annuler notre commande.
Le(s) rogamos nos envíe(n) los artículos a la mayor brevedad, de lo contrario nos veremos obligados a cancelar / anular el pedido.

Je serais désolé de devoir m'adresser à d'autres fournisseurs / à un concurrent.
Sentiría tener que dirigirme a otros proveedores / a un competidor suyo.

Si la livraison n'intervient pas rapidement, nous serons en droit de vous demander des dommages et intérêts.
Si no tiene lugar la entrega rápidamente, nos veremos autorizados a reclamarle(s) daños y perjuicios.

Nous avons bien reçu la livraison correspondant à votre facture n°... mais au déballage nous avons constaté que ce n'était pas la marchandise commandée.
Hemos recibido la entrega correspondiente a su factura n°... pero al abrir los bultos / los paquetes, hemos constatado que la mercancía no es la pedida / solicitada / deseada.

Nous avons le regret de vous faire savoir que nous avons reçu des produits qui ne correspondent pas à notre commande.
Lamentamos tener que decirle(s) que hemos recibido unos productos que no corresponden con nuestro pedido.

Nous sommes au regret de vous faire savoir que votre dernier envoi ne correspond pas à la commande que nous avons passée.
Sentimos tener que comunicarle(s) que su última remesa / último envío no corresponde con el pedido que hemos cursado / pasado.

Nous tenons à vous exprimer / manifester notre mécontentement et notre désagrément à la réception d'une commande erronée.
Queremos expresarle(s) / manifestarle(s) nuestro disgusto / descontento y malestar por haber recibido de usted(es) una entrega equivocada.

Nous vous retournons la marchandise non conforme à notre commande et vous prions de nous expédier de toute urgence les bons articles.
Le(s) devolvemos la mercancía equivocada y le(s) rogamos nos mande(n) con la máxima urgencia los artículos correctos.

Nous vous retournons les articles défectueux et vous prions de les échanger dans les plus brefs délais.
Le(s) devolvemos los artículos defectuosos / averiadosy le(s) rogamos nos cambie(n) esta mercancía a la mayor brevedad posible.

Nous sommes au regret de vous faire savoir que nous n'avons pas pu mettre en vente les marchandises car celles-ci ont subi une détérioration de l'emballage pendant le transport.
Lamentamos tener que informarle(s) de que la mercancía no ha podido proponerse a la venta por haber sufrido un deterioro del embalaje durante el transporte.

Notre expert estime le préjudice subi par notre société à ... euros.
Nuestro experto en avería calcula el daño sufrido por nuestra firma en unos ... euros.

Tout cela a entraîné des pertes importantes au niveau de nos ventes.
Todo ello acarreó para nosotros una pérdida importante de ventas.

Nous vous réclamons une indemnité de 10 % sur la facture pour les dommages (et les pertes) subis par notre magasin.
Le(s) reclamamos un 10% descuento en la factura total <u>por</u> (en compensación de / como indemnización por) los daños (y perjuicios) sufridos por nuestra tienda.

Dans l’espoir d'un règlement rapide...

En espera de una rápida resolución...

Nous espérons qu'il ne s'agit que d'un contretemps...

Esperando se trate de un contratiempo...

Nous espérons que ce genre de problème / d'incident ne se reproduira pas à l'avenir.

Esperamos que no se repita en el futuro este tipo de problema(s) / incidente(s).

Nous espérons que vous aurez à cœur de régler ces problèmes au plus vite.

Esperamos que tome(n) en consideración la cuestión inmediatamente.

Nous attendons une réponse immédiate de votre part.

Quedamos a la espera de una respuesta inmediata.