

# Faire une demande par courriel

ÉCRITURE

NIVEAU  
Intermédiaire

NUMÉRO  
B1\_1072W\_FR

LANGUE  
Français





## Objectifs

- Apprendre à faire une réservation par courriel.
- Apprendre à faire une demande par courriel.
- Apprendre les formules de politesse et la structure d'un courriel formel.



Je **souhaiterais réserver** un billet d'avion pour aller en Malaisie. Pouvez-vous **me donner plus d'informations** sur vos tarifs ?



## Faire une demande par courriel

- Pour faire **une demande** (réservation, information...) auprès d'une entreprise ou d'une personne que l'on ne connaît pas, il convient d'envoyer un courriel formel.
- Un courriel formel doit être **clair, concis** et suivre **certaines règles**.



Je **souhaiterais connaître** les prix pour une chambre dans votre établissement.



## Faire une demande par courriel

- Le courriel doit débiter par une **formule d'appel**.
- On peut ensuite faire une **courte introduction** en se présentant ou faisant référence à une communication antérieure. Le but est **d'expliquer rapidement le contexte du mail**.

### ■ Formule d'appel

Bonjour Madame / Monsieur,

Madame, Monsieur,

Chère Madame X / Cher Monsieur X,

### ■ Faites référence à une communication antérieure

Suite à notre conversation téléphonique, je...

Comme convenu lors de notre conversation téléphonique, je...

### ■ Se présenter

Je m'appelle Nadine Bourgin et je me permets de vous contacter au sujet de votre offre...



## Faire une demande par courriel

- Le **corps du texte** doit être **clair, cohérent** et **facile à lire**.
- Il est préférable d'exprimer sa demande de manière **simple** et **concise**.
- Si vous avez besoin de donner beaucoup d'informations (expliquer une situation particulière, faire une demande plus complexe...), il est préférable d'**organiser son courriel en plusieurs paragraphes**.

### ■ Formule de demande

Je souhaite...

J'aimerais...

Je confirme ma demande...

Je désire...

J'ai fait une demande...

### ■ Autres

Je me permets de...

Je vous prie de bien vouloir...

J'observe que...

J'ajoute...

Je confirme...

Je propose de...



## Faire une demande par courriel

- On terminera le mail par une **formule de politesse**, c'est-à-dire une expression pour saluer le destinataire.

### Exemples

Cordialement.

Bien à vous.

Salutations distinguées.

Veuillez agréer mes sincères salutations.

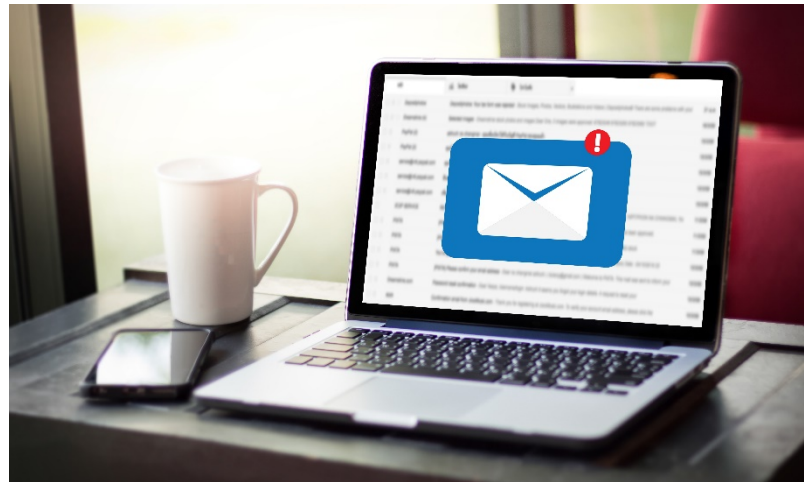




## Faire une demande par courriel



- Il est préférable d'utiliser une adresse électronique **neutre** et **sérieuse**.
- Dans l'en-tête, l'objet ou le sujet du courriel doit être **court** et **précis**.



Objet : Demande de réservation.





## Vocabulaire

**réserver**

**refuser**

**demander**

**annuler**



**réclamer**

**confirmer**

**exiger**

**modifier**



## Faire une réservation



Je souhaite **réserver** une chambre pour deux personnes.

Après avoir **demandé** le prix dans mon précédent courriel, ...



... je désire désormais **confirmer ma réservation**.

Pouvez-vous s'il vous plait **annuler** mes autres réservations.





## Réclamer un remboursement



Après avoir **réclamé** plusieurs fois la confirmation de mon billet d'avion, ...

... un de vos employés m'a informé que la date de mon billet a été **modifiée**.



Je **refuse** cette modification et...

... j'**exige** désormais un **remboursement** au plus vite.





## Ecrivez des phrases

**Ecrivez dix phrases, en utilisant différentes formules de demande.**

A sheet of lined paper with ten horizontal lines for writing, featuring a vertical margin line on the left and a series of small circles along the left edge, resembling a spiral notebook.



## Trouvez les erreurs

-□✕

À : hotelbellevue@info.com

Objet : Salut

Salut,  
Je veux réserver une chambre double du 12 au 14 mai. Les prix ?  
Bisous  
Marc

**Trouvez les erreurs dans ce mail.**



## Corrigez

- □ ×

À :

Objet :

**Réécrivez le courriel précédent en corrigeant les erreurs.**



## Vocabulaire

**achat**

**retour**

**sélection**

**clientèle**



**variété**

**frais de  
livraison**

**gamme de  
produits**

**prix attractifs**



## Demander plus d'informations



Je **désire** avoir plus d'informations sur votre **gamme de produits**.

En effet, je suis à la recherche d'une **sélection variée** et **de qualité**.



Une de vos **clientes** m'a donné l'adresse de votre site internet.

Votre **clientèle** semble très heureuse de vos produits.







## Demander plus d'informations



Est-il possible de faire mes **achats** directement sur votre site internet ?

Pouvez-vous me donner le montant total des **frais de livraison** ?



Vos **prix** sont-ils plus **attractifs** que ceux de vos concurrents ?

Les **retours** sont-ils autorisés ?





## Écrivez une liste

**Écrivez une liste de tous les éléments que doit contenir un courriel formel pour faire une demande.**

A sheet of white paper with a spiral binding on the left side. The paper has ten horizontal lines for writing, spaced evenly down the page.



## Corrigez

1. Objet : Je désire des informations sur votre hôtel et vos chambres.

→ Objet: Demande d'informations

2. Objet : Je voudrais réserver deux nuits dans votre charmant hôtel.

→ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Salut Madame,

→ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Bisous et bonne semaine.

→ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Donne-moi le prix.

→ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Objet : J'ai un problème avec ma réservation, elle n'est pas confirmée.

→ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Objet : Je souhaite ajouter une troisième personne à ma réservation.

→ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. C'est trop cher.

→ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Ecrivez un courriel

**Ecrivez le mail de réservation pour cette personne :  
André Maliaux, chambre individuelle,  
du 02 au 05 mars, forfait piscine, fumeur.**

À :

Objet :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Lisez et comparez

-	□	×
À : hoteldeparis@info.com		
Objet : Demande de réservation		
<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Je m'appelle André Maliaux et je viens de trouver par hasard sur internet vos offres avec un forfait piscine.</p> <p>Je vous contacte car je désire réserver une chambre individuelle dans votre établissement du 02 au 06 mars.</p> <p>Veillez, s'il vous plait, inclure le forfait piscine dans ma réservation.</p> <p>J'ajoute un détail à ma réservation, je suis fumeur et je souhaite avoir la possibilité de fumer dans ma chambre.</p> <p>Bien cordialement, André Maliaux</p>		

**Comparez cet exemple avec votre travail précédent.**



## Complétez

-□×

À : hoteldeparis@info.com

Objet : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,

Je m'appelle André Maliaux et je \_\_\_\_\_ .

Je vous contacte car je \_\_\_\_\_ .

Veuillez, s'il vous plait, \_\_\_\_\_ .

J'ajoute un détail à ma réservation, je suis \_\_\_\_\_ et je \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_ ,

André Maliaux

**Complétez les phrases de ce courriel en modifiant les informations.**



## Ecrivez un courriel

**Vous allez passer un week-end (2 nuits) en amoureux à Marseille, pour la St Valentin. Vous voulez avoir des informations sur l'hôtel, les chambres, le prix et la nourriture (vous êtes végétarien).  
Ecrivez un mail à l'hôtel pour demander ces informations et décrivez ce que vous recherchez (200 mots).**

À : bellemarseille@hotel.com

Objet :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Comparez

À : bellemarseille@hotel.com

Objet: Demande d'informations

Madame, Monsieur,

Je voudrais vous faire part de mon intérêt pour votre hôtel. En effet, mon mari et moi aimerions passer un weekend à Marseille pour la Saint Valentin.

Je suis donc à la recherche d'une chambre double, calme et spacieuse, dans un hôtel de petite taille dans le centre-ville de Marseille. Je souhaiterais réserver la chambre du 14/02 au 16/02, cependant j'ai besoin d'informations supplémentaires avant de confirmer ma réservation dans votre établissement.

Pourriez-vous me donner plus d'informations sur votre hôtel, en particulier sur le nombre de chambres et son emplacement dans Marseille. Êtes-vous bien un hôtel de charme avec un nombre de clients restreint ?

En ce qui concerne vos chambres, je désire faire une demande particulière pour avoir une vue sur la mer ainsi qu'une climatisation. Pouvez-vous m'indiquer si cela est possible ?

Etant un couple végétarien nous aimerions en savoir plus sur le restaurant de votre hôtel. Offrez-vous des petits déjeuners végétariens ? Offrez-vous un menu végétarien ? Je me permets d'ajouter que ceci est un critère décisif dans notre choix d'hôtel.

Enfin, je vous prie de bien vouloir me donner le montant total de cette réservation. Une fois ces informations reçues, je vous confirmerai ma réservation dans les plus brefs délais.

Salutations distinguées,

Silvie Boudin





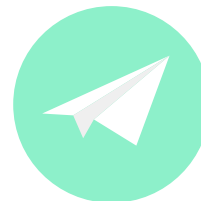
## Réfléchissez aux objectifs

Revenez à la deuxième page et vérifiez si vous avez atteint les objectifs de cette leçon.

oui

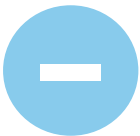
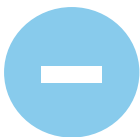
non

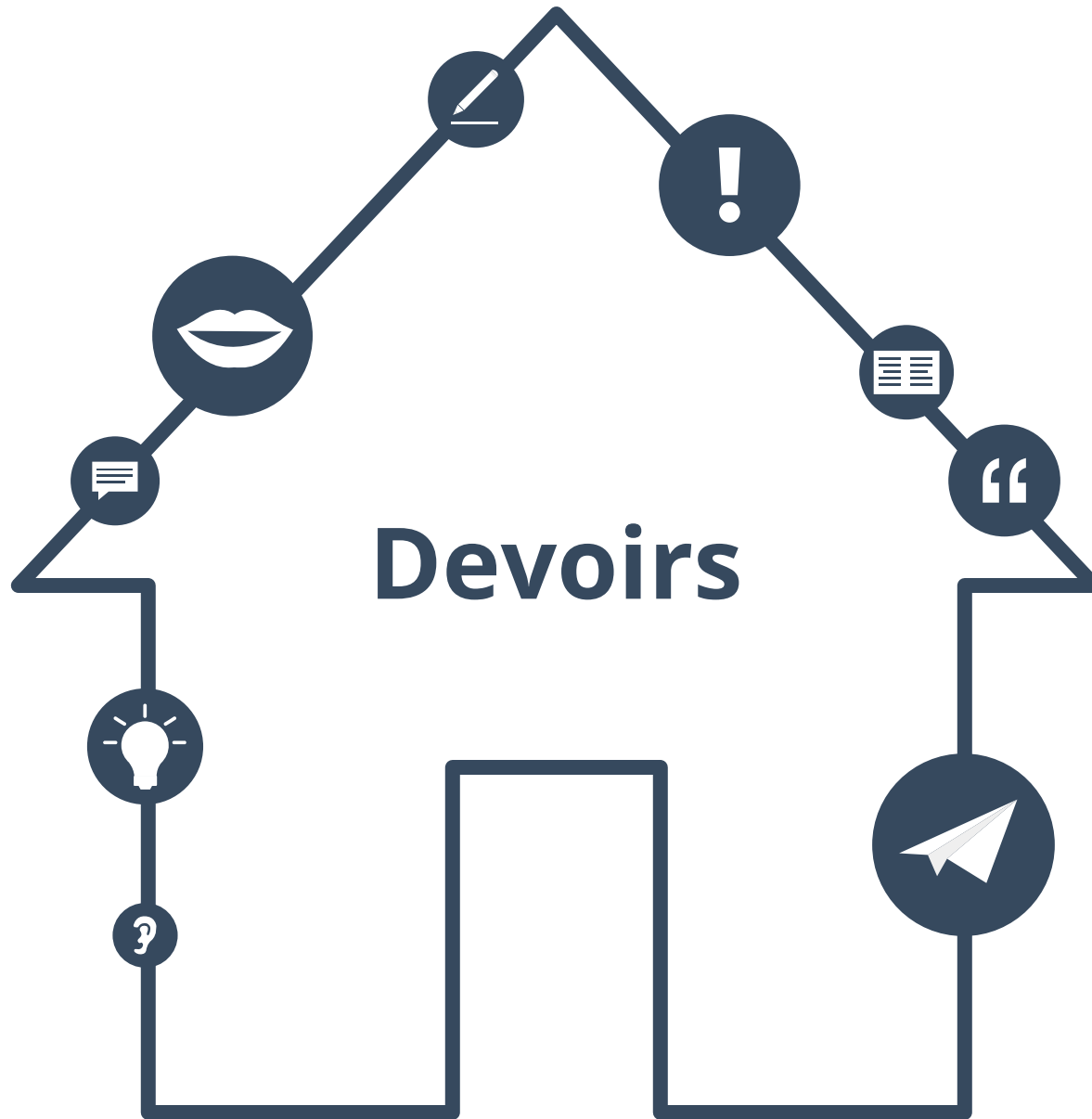


## Réfléchissez à cette leçon

Pensez à tout ce que vous avez appris dans cette leçon.  
Qu'est-ce qui a été le plus difficile (activités, vocabulaire...)? et le plus facile?


Si vous avez le temps, utilisez-le pour revenir de nouveau sur les pages les plus difficiles.





## Ecrivez un courriel

**Ecrivez un courriel pour réserver un saut en parachute pour 2 personnes, le 09 février. Vous souhaitez une assistance personnelle, une assurance et une vidéo souvenir.**

- □ ×

À :

Objet :



## Placez ces mots dans une des listes

Salut

Bien à vous

En-tête

Respectueusement

Cordialement

Bisous

À bientôt

Corps du tête

À plus tard

Objet

Salutations  
distinguées

Chère Madame

Formel

---

---

---

Informel

---

---

---

Autres

---

---

---



## Écrivez une présentation

**Présentez-vous avec un texte (50 mots).  
Qui êtes vous? Qui est votre famille?  
Quels sont vos loisirs? Quels sont vos plats préférés?**

A white rectangular area with a vertical line on the left side and a series of small circles along the left edge, resembling a spiral-bound notebook. The right side of the area contains ten horizontal lines for writing.



## À propos de ce matériel

Pour en savoir plus:  
[www.lingoda.fr](http://www.lingoda.fr)



Ce matériel a été créé par

**lingoda**

et peut être utilisé gratuitement  
par toute personne pour tout motif.

### **lingoda** Qui sommes-nous ?



Pourquoi apprendre le français en ligne ?



Cours de français en groupe ou particuliers ?



Qui sont nos professeurs de français ?



Comment obtenir un certificat de français ?



Nous avons aussi un blog de langues !