

Sujet Communication écrite X7FRC

Pour l'ensemble de ce devoir, vous êtes employé au service transport et logistique de la société EUROTEx, grossiste en produits d'habillement. (Nous rappelons qu'un grossiste est un est un intermédiaire qui achète au fabricant, stocke dans ses locaux et revend aux détaillants qui sont eux en contact avec le client final)

Toutes les adresses électroniques s'écriront sous la forme prenom.nom@societe.fr .

Pour préserver l'anonymat des copies, merci d'utiliser l'adresse suivante en ce qui vous concerne : moi@eurotex.fr.

Inventez toutes les informations qui ne sont pas précisées dans ce document.

Exercice 1

Contexte particulier de cet exercice : vous venez de recevoir aujourd'hui la livraison correspondant au bon de livraison de votre fournisseur INTERTEX N° 235689. Cette livraison n'est pas conforme à votre bon de commande N° 436598 en date du 15 novembre 2007. Vous aviez commandé 10 000 pièces de la référence X45 en coloris bleu, or la livraison est constituée de 8 000 pièces de la référence X45 en bleu, 1000 pièces de la référence X45 en rouge, 1000 pièces de la référence X46 en noir.

Vous souhaitez donc signaler ce problème de livraison, demander la reprise immédiate des marchandises non commandées à la charge de l'expéditeur, la livraison en urgence de la quantité manquante.

1- Vous écrivez un courrier à Marc Guillaume, votre commercial chez INTERTEX pour lui signaler ce problème. Vous décrivez la situation et demandez la bonne exécution de la commande. Vous présentez cette lettre selon les normes en vigueur et joignez une copie du bon de commande.
(8 points)

2- Vous écrivez un courrier électronique à Jacques Maurice, Directeur des ventes pour lui signaler le problème, notamment le manque de 2 000 pièces de X45 qui pourraient faire défaut en fonction de son planning. Vous lui demandez la conduite à tenir vis-à-vis du fournisseur, notamment sur la pression à lui mettre pour la livraison du reliquat (quantité manquante). Vous faites figurer tous les champs utiles dans un courrier électronique.

(4 points)

3- Vous écrivez un courrier électronique à Marc Guillaume, votre commercial chez INTERTEX, pour lui faire part de la nécessité de livrer sous 3 jours les pièces manquantes, compte-tenu des contraintes des commandes déjà passées par vos clients. Vous souhaitez une confirmation dans la journée du délai de livraison. Vous informez Jacques Maurice de votre démarche auprès d'INTERTEX. Vous faites figurer tous les champs utiles dans un courrier électronique.

(3 points)

4- Vous écrivez un courrier électronique à Jacques Maurice pour lui signaler que malgré vos efforts, INTERTEX ne pourra pas livrer avant 5 jours et lui demandez la marche à suivre. Vous faites figurer tous les champs utiles dans un courrier électronique.

(2 points)

5- Vous écrivez un courrier électronique à Marc guillaume pour lui faire part de votre déception quant à l'impossibilité de recevoir le reliquat dans les délais et lui demandez quel geste commercial il compte faire pour que Le Directeur des ventes de cotre société ne lui demande pas de changer de fournisseur. Vous informez Monsieur Maurice de ce courrier de manière discrète.

(3 points)