Bibliothèque de demandes

Les 179 demandes à recopier du cours, rangées par module et par leçon : 31 du cours écrit, 16 des corrigés d'exercice, 86 des exemples pratiques, 46 des corrigés d'entraînement. Remplacez chaque [crochet] par votre information, retirez les noms et les coordonnées avant de coller, et vérifiez la réponse au niveau qui va avec le coût d'une erreur avant de vous en servir. La même liste existe en tableur filtrable : bibliotheque-de-demandes.xlsx.

1 Faire dire à l'assistant ce qu'il ne sait pas, avant qu'il réponde · leçon 1

2 La demande de Karim, réécrite avec ses faits · leçon 1

3 La question 2, réécrite en consigne · leçon 1, corrigé

4 Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel · leçon 1, exemple, échange 1 sur 3

5 Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel · leçon 1, exemple, échange 2 sur 3

6 Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel · leçon 1, exemple, échange 3 sur 3

7 Les temps de trajet des intervenantes, sans règle inventée · leçon 1, exemple, échange 1 sur 2

8 Les temps de trajet des intervenantes, sans règle inventée · leçon 1, exemple, échange 2 sur 2

9 Le calendrier des bilans d'un cabinet comptable, recollé dans une nouvelle conversation · leçon 1, exemple, échange 1 sur 2

10 Le calendrier des bilans d'un cabinet comptable, recollé dans une nouvelle conversation · leçon 1, exemple, échange 2 sur 2

11 La demande réécrite · leçon 1, entraînement

12 A. L'invitation au salon · leçon 1, entraînement

13 C. La réponse au caviste · leçon 1, entraînement

14 La demande qui évite les inventions · leçon 1, entraînement

15 La demande qui fait d'abord dire ce qui manque · leçon 1, entraînement

16 Faire repérer ce qui manque à votre demande, avant la réponse · leçon 2

17 La relance d'impayé de Léa, corrigée · leçon 2

18 La demande 2, réécrite · leçon 2, corrigé

19 La demande 5, réécrite · leçon 2, corrigé

20 Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi · leçon 2, exemple, échange 1 sur 3

21 Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi · leçon 2, exemple, échange 2 sur 3

22 Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi · leçon 2, exemple, échange 3 sur 3

23 L'affiche et la publication d'une boulangerie, enfin séparées · leçon 2, exemple, échange 1 sur 2

24 L'affiche et la publication d'une boulangerie, enfin séparées · leçon 2, exemple, échange 2 sur 2

25 La hausse de prix expliquée à un acheteur, sans indice inventé · leçon 2, exemple, échange 1 sur 2

26 La hausse de prix expliquée à un acheteur, sans indice inventé · leçon 2, exemple, échange 2 sur 2

27 La demande B, une fois corrigée · leçon 2, entraînement

28 Le courriel, avec la liste des pièces intégrée · leçon 2, entraînement

29 Demande 1, la lettre en français · leçon 2, entraînement

30 Demande 2, puis 3, les traductions · leçon 2, entraînement

31 Le gabarit à recopier · leçon 3

32 Un courriel, pour l'entreprise de plomberie de Bègles · leçon 3

33 Un tableau, pour l'entreprise d'usinage de Mérignac · leçon 3

34 Une note interne, pour l'agence immobilière d'Arcachon · leçon 3

35 La demande en cinq lignes · leçon 3, corrigé

36 L'annonce du T3 d'Arcachon, dans Copilot Chat · leçon 3, exemple, échange 1 sur 2

37 L'annonce du T3 d'Arcachon, dans Copilot Chat · leçon 3, exemple, échange 2 sur 2

38 Le report d'une intervention de plomberie · leçon 3, exemple, échange 1 sur 2

39 Le report d'une intervention de plomberie · leçon 3, exemple, échange 2 sur 2

40 La note de l'inventaire de fin d'année d'une entreprise d'usinage · leçon 3, exemple, échange 1 sur 2

41 La note de l'inventaire de fin d'année d'une entreprise d'usinage · leçon 3, exemple, échange 2 sur 2

42 La demande complète · leçon 3, entraînement

43 La demande en cinq lignes · leçon 3, entraînement

44 Demande 1, le texte du site · leçon 3, entraînement

45 Demande 2, le courriel aux clients du caveau · leçon 3, entraînement

46 Imiter deux courriels de la maison · leçon 4

47 Remplir un tableau sur le modèle d'une ligne · leçon 4

48 La demande complète · leçon 4, corrigé

49 Les accusés de réception de commande d'une entreprise d'usinage · leçon 4, exemple, échange 1 sur 2

50 Les accusés de réception de commande d'une entreprise d'usinage · leçon 4, exemple, échange 2 sur 2

51 Les SMS de rappel de Karim, à partir d'un premier jet corrigé · leçon 4, exemple, échange 1 sur 2

52 Les SMS de rappel de Karim, à partir d'un premier jet corrigé · leçon 4, exemple, échange 2 sur 2

53 Les fiches de vins d'un domaine de l'Entre-deux-Mers · leçon 4, exemple, échange 1 sur 2

54 Les fiches de vins d'un domaine de l'Entre-deux-Mers · leçon 4, exemple, échange 2 sur 2

55 La sixième ligne · leçon 4, entraînement

56 La demande complète · leçon 4, entraînement

57 La demande pour la visite suivante, avec le modèle corrigé · leçon 4, entraînement

58 Un courriel avec objet, en 120 mots au plus · leçon 5

59 Un tableau de suivi à partir de notes en vrac · leçon 5

60 La même réponse en SMS · leçon 5

61 La demande du tableau · leçon 5, corrigé

62 La demande des SMS de rappel · leçon 5, corrigé

63 Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production · leçon 5, exemple, échange 1 sur 3

64 Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production · leçon 5, exemple, échange 2 sur 3

65 Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production · leçon 5, exemple, échange 3 sur 3

66 Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS · leçon 5, exemple, échange 1 sur 3

67 Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS · leçon 5, exemple, échange 2 sur 3

68 Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS · leçon 5, exemple, échange 3 sur 3

69 La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS · leçon 5, exemple, échange 1 sur 3

70 La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS · leçon 5, exemple, échange 2 sur 3

71 La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS · leçon 5, exemple, échange 3 sur 3

72 La demande complète de Léa, avec sa ligne Forme · leçon 5, entraînement

73 La demande de Léa · leçon 5, entraînement

74 La première demande, le courriel aux bailleurs · leçon 5, entraînement

75 Les trois relances, dans la même conversation · leçon 5, entraînement

76 La fiche de préparation · leçon 6

77 Ce qui a été publié sur l'entreprise visitée · leçon 6

78 Demande 2, les sept questions · leçon 6, corrigé

79 Demande 3, les objections · leçon 6, corrigé

80 Demande 4, le courriel de confirmation · leçon 6, corrigé

81 Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion · leçon 6, exemple, échange 1 sur 3

82 Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion · leçon 6, exemple, échange 2 sur 3

83 Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion · leçon 6, exemple, échange 3 sur 3

84 Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic · leçon 6, exemple, échange 1 sur 3

85 Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic · leçon 6, exemple, échange 2 sur 3

86 Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic · leçon 6, exemple, échange 3 sur 3

87 Une entreprise de propreté prépare la visite d'une clinique, sans prix au mètre carré inventé · leçon 6, exemple, échange 1 sur 2

88 Une entreprise de propreté prépare la visite d'une clinique, sans prix au mètre carré inventé · leçon 6, exemple, échange 2 sur 2

89 La demande des questions, complète · leçon 6, entraînement

90 La demande du gérant · leçon 6, entraînement

91 La fiche, première demande · leçon 6, entraînement

92 Les trois demandes suivantes et la recherche web · leçon 6, entraînement

93 Une correction ciblée · leçon 7

94 Trois versions d'un même élément · leçon 7

95 Résumer les décisions avant de repartir · leçon 7

96 Première relance, les deux corrections du fond · leçon 7, corrigé

97 Deuxième relance, préciser puis resserrer · leçon 7, corrigé

98 Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances · leçon 7, exemple, échange 1 sur 3

99 Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances · leçon 7, exemple, échange 2 sur 3

100 Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances · leçon 7, exemple, échange 3 sur 3

101 Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher · leçon 7, exemple, échange 1 sur 3

102 Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher · leçon 7, exemple, échange 2 sur 3

103 Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher · leçon 7, exemple, échange 3 sur 3

104 Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé · leçon 7, exemple, échange 1 sur 3

105 Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé · leçon 7, exemple, échange 2 sur 3

106 Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé · leçon 7, exemple, échange 3 sur 3

107 La relance de Léa, prête à copier · leçon 7, entraînement

108 Première relance, les erreurs de fait · leçon 7, entraînement

109 Deuxième relance, la forme · leçon 7, entraînement

110 La demande de résumé · leçon 7, entraînement

111 La demande qui ouvre la nouvelle conversation · leçon 7, entraînement

112 Citer d'abord, répondre ensuite · leçon 8

113 Dresser le plan d'un document avant de le découper · leçon 8

114 La demande de Claire · leçon 8, corrigé

115 Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur · leçon 8, exemple, échange 1 sur 3

116 Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur · leçon 8, exemple, échange 2 sur 3

117 Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur · leçon 8, exemple, échange 3 sur 3

118 Le bail commercial d'une boulangerie et la hotte d'extraction · leçon 8, exemple, échange 1 sur 2

119 Le bail commercial d'une boulangerie et la hotte d'extraction · leçon 8, exemple, échange 2 sur 2

120 Le manuel qualité de 140 pages, rangé dans un projet · leçon 8, exemple, échange 1 sur 2

121 Le manuel qualité de 140 pages, rangé dans un projet · leçon 8, exemple, échange 2 sur 2

122 La demande de Léa, remise dans l'ordre · leçon 8, entraînement

123 La demande du cabinet · leçon 8, entraînement

124 La demande type, chapitre par chapitre · leçon 8, entraînement

125 Faire lister l'origine de chaque fait · leçon 9

126 Comparer la réponse au texte officiel, phrase par phrase · leçon 9

127 La relance qui corrige sans tout recommencer · leçon 9, corrigé

128 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client · leçon 9, exemple, échange 1 sur 4

129 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client · leçon 9, exemple, échange 2 sur 4

130 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client · leçon 9, exemple, échange 3 sur 4

131 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client · leçon 9, exemple, échange 4 sur 4

132 La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait · leçon 9, exemple, échange 1 sur 3

133 La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait · leçon 9, exemple, échange 2 sur 3

134 La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait · leçon 9, exemple, échange 3 sur 3

135 Les annonces d'un client, trois liens ouverts un par un · leçon 9, exemple, échange 1 sur 2

136 Les annonces d'un client, trois liens ouverts un par un · leçon 9, exemple, échange 2 sur 2

137 La relance à envoyer · leçon 9, entraînement

138 La relance qui fait citer les articles · leçon 9, entraînement

139 La relance qui prépare une réponse honnête · leçon 9, entraînement

140 S'entraîner à repérer ce qu'il faut remplacer · leçon 10

141 Travailler avec des repères, puis les remplacer soi-même · leçon 10

142 La demande envoyée à Copilot Chat · leçon 10, corrigé

143 Le reçu d'un chèque, sans la photo du chèque · leçon 10, exemple, échange 1 sur 2

144 Le reçu d'un chèque, sans la photo du chèque · leçon 10, exemple, échange 2 sur 2

145 Les relances de pièces d'un cabinet comptable · leçon 10, exemple, échange 1 sur 2

146 Les relances de pièces d'un cabinet comptable · leçon 10, exemple, échange 2 sur 2

147 Le planning de la semaine d'un service d'aide à domicile · leçon 10, exemple, échange 1 sur 2

148 Le planning de la semaine d'un service d'aide à domicile · leçon 10, exemple, échange 2 sur 2

149 La demande pour le texte 2, une fois anonymisé · leçon 10, entraînement

150 La demande à Claude · leçon 10, entraînement

151 La demande qui rédige la note d'accompagnement · leçon 10, entraînement

152 La demande de Léa · leçon 11

153 Relance 1, corriger en désignant le passage et en disant pourquoi · leçon 11

154 Relance 2, préciser ce qui manque · leçon 11

155 La même réponse en SMS · leçon 11

156 La réponse publique à l'avis d'une étoile · leçon 11

157 La demande en cinq lignes · leçon 11, corrigé

158 Un ascenseur en panne et un locataire excédé · leçon 11, exemple, échange 1 sur 2

159 Un ascenseur en panne et un locataire excédé · leçon 11, exemple, échange 2 sur 2

160 Six pièces non conformes chez un client industriel · leçon 11, exemple, échange 1 sur 2

161 Six pièces non conformes chez un client industriel · leçon 11, exemple, échange 2 sur 2

162 Un avis sur l'attente dans un restaurant des Chartrons · leçon 11, exemple, échange 1 sur 2

163 Un avis sur l'attente dans un restaurant des Chartrons · leçon 11, exemple, échange 2 sur 2

164 La relance · leçon 11, entraînement

165 La demande · leçon 11, entraînement

166 La demande en cinq lignes · leçon 11, entraînement

167 Transformer une demande qui a marché en modèle à crochets · leçon 12

168 Écrire vos instructions durables · leçon 12

169 La bibliothèque de Léa, testée dans deux assistants · leçon 12, exemple, échange 1 sur 2

170 La bibliothèque de Léa, testée dans deux assistants · leçon 12, exemple, échange 2 sur 2

171 Les Gems partagés d'une équipe d'administration des ventes · leçon 12, exemple, échange 1 sur 2

172 Les Gems partagés d'une équipe d'administration des ventes · leçon 12, exemple, échange 2 sur 2

173 Les instructions durables d'une agence immobilière · leçon 12, exemple, échange 1 sur 2

174 Les instructions durables d'une agence immobilière · leçon 12, exemple, échange 2 sur 2

175 La demande à crochets · leçon 12, entraînement

176 La demande · leçon 12, entraînement

177 Demande 1, faire citer le bail · leçon 12, entraînement

178 Demande 2, la réponse en cinq lignes · leçon 12, entraînement

179 Demande 3, la relance ciblée · leçon 12, entraînement

Module 1 Écrire une demande qui se comprend

1 Ce que fait une IA de votre demande, et ce qu'elle ne fait pas

1 Faire dire à l'assistant ce qu'il ne sait pas, avant qu'il réponde

```
Je veux une réponse sur [sujet], qui me servira à [usage : un devis, un courriel au client, une note interne].
Avant de répondre, dis-moi :
1. ce que tu sais de ce sujet de façon générale ;
2. ce que tu ne peux pas savoir sur mon cas précis (mon entreprise, mes prix, mes clients, les chiffres récents) ;
3. les informations qu'il te faudrait pour répondre juste, en liste numérotée, sept au plus.
N'écris pas encore la réponse elle-même.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois parties courtes. La troisième est la plus utile : la liste des faits à fournir (tarifs, commune, délai, conditions, historique du client…). Répondez point par point dans le message suivant, puis demandez le livrable : la réponse change de nature.

Note : Cette demande fonctionne dans les cinq assistants du cours. Elle coûte un échange, et en fait gagner plusieurs.

2 La demande de Karim, réécrite avec ses faits

```
But : je réponds à un particulier qui m'a demandé un devis pour remplacer sa chaudière gaz ; il doit pouvoir décider sans me rappeler.
Matière : maison de 110 m² à Villenave-d'Ornon, chaudière actuelle de 2004 au sol. Nous proposons une chaudière gaz murale à condensation de 25 kW : 4 300 € HT fourniture et pose, dépose et évacuation de l'ancienne comprises, mise en service et premier réglage compris. Délai : trois semaines après acceptation. Devis valable 30 jours.
Tâche : rédige le courriel qui accompagne le devis joint.
Forme : un objet, puis dix lignes au plus, vouvoiement, les montants et le délai repris tels quels, une seule question à la fin.
Garde-fous : n'ajoute aucune aide financière, garantie ni remise que je n'ai pas citées ; si une information te manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel avec un objet clair (« Votre devis de remplacement de chaudière »), un paragraphe sur la solution proposée, le prix et ce qu'il comprend, le délai et la validité, puis une question (« Souhaitez-vous que nous fixions une date de visite technique ? »). Si l'assistant ajoute une aide de l'État ou une garantie, c'est un garde-fou non respecté : supprimez la phrase.

Note : La structure but, matière, tâche, forme, garde-fous est le fil de tout le cours. Elle est détaillée dans « La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours ».

3 · corrigé de l'exercice La question 2, réécrite en consigne

```
But : je rappelle à un locataire que l'entretien annuel de sa chaudière est à faire
avant l'hiver ; il doit savoir quoi faire et quoi nous envoyer.
Matière : le bail met l'entretien annuel de la chaudière à la charge du locataire. Nous
demandons l'attestation d'entretien avant le 15 décembre. Envoi par courriel à l'agence
ou dépôt en agence, 12 boulevard de la Plage, du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30.
Tâche : rédige le courriel de rappel.
Forme : un objet, huit lignes au plus, vouvoiement, ton aimable et net.
Garde-fous : ne cite aucun article de loi ni aucune sanction ; écris [Prénom Nom] à la
place du nom du locataire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court : l'objet (« Entretien annuel de votre chaudière »), le rappel de l'obligation prévue au bail, la date du 15 décembre, les deux façons d'envoyer l'attestation, une formule de politesse. Maxime vérifie la date et l'adresse, remplace le crochet, et envoie.

4 · exemple, échange 1 sur 3 Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel

```
Combien coûte le remplacement d'une chaudière gaz ?
```

5 · exemple, échange 2 sur 3 Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel

```
Avant de répondre, dis-moi ce que tu ne peux pas savoir sur mon devis de remplacement
de chaudière, et les informations qu'il te faudrait pour rédiger le courriel qui
l'accompagne, sept au plus.
```

6 · exemple, échange 3 sur 3 Le devis de chaudière de Karim, de la fourchette au courriel

```
But : courriel au particulier qui a demandé le devis, pour qu'il décide sans me
rappeler.
Matière : maison de 110 m² à Villenave-d'Ornon, chaudière de 2004 au sol. Chaudière gaz
murale à condensation 25 kW, 4 300 € HT fourniture et pose, dépose et évacuation de
l'ancienne comprises, mise en service comprise. Délai trois semaines après acceptation.
Devis valable 30 jours.
Tâche : rédige le courriel qui accompagne le devis.
Forme : un objet, dix lignes au plus, vouvoiement, une question à la fin.
Garde-fous : aucune aide, garantie ni remise que je n'ai pas citées ; [À COMPLÉTER] si
une information manque.
```

7 · exemple, échange 1 sur 2 Les temps de trajet des intervenantes, sans règle inventée

```
Je veux expliquer à une intervenante d'aide à domicile comment sont comptés ses temps
de trajet entre deux bénéficiaires. Avant de répondre, dis-moi ce que tu sais de façon
générale, ce que tu ne peux pas savoir sur notre service, et les informations qu'il te
faudrait pour répondre juste.
```

8 · exemple, échange 2 sur 2 **Les temps de trajet des intervenantes, sans règle inventée**

```
But : répondre par écrit à une intervenante qui demande comment sont comptés ses
trajets entre deux bénéficiaires ; elle doit comprendre sa fiche de paie.
Matière : voici le passage de notre note interne, validée par la direction :
--- début du texte ---
Le temps de trajet entre deux interventions consécutives d'une même demi-journée est
compté comme temps de travail effectif, sur la base de la durée calculée par le
logiciel de planning. Les trajets entre le domicile de l'intervenante et la première
intervention, ou entre la dernière intervention et le domicile, ne sont pas comptés.
Les kilomètres effectués avec le véhicule personnel entre deux interventions sont
indemnisés selon le barème affiché au bureau.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse à l'intervenante.
Forme : huit lignes au plus, phrases simples, vouvoiement, un exemple chiffré avec deux
interventions.
Garde-fous : n'ajoute aucune règle qui n'est pas dans la note ; pour toute question
hors de la note, renvoie vers moi.
```

9 · exemple, échange 1 sur 2 **Le calendrier des bilans d'un cabinet comptable, recollé dans une nouvelle conversation**

```
Fais une version courte du courriel d'hier pour le rappel de la semaine prochaine.
```

10 · exemple, échange 2 sur 2 **Le calendrier des bilans d'un cabinet comptable, recollé dans une nouvelle conversation**

```
But : rappel aux clients qui n'ont pas encore envoyé leurs pièces de fin d'exercice ;
ils doivent savoir quoi envoyer et avant quand.
Matière : voici le courriel envoyé la semaine dernière :
--- début du texte ---
Objet : vos pièces pour le bilan de l'exercice clos le 31 décembre
Bonjour,
Pour préparer votre bilan, merci de nous transmettre avant le 31 janvier : les relevés
bancaires de décembre, l'inventaire du stock au 31 décembre, la liste des factures
clients et fournisseurs non réglées, et tout justificatif d'investissement de l'année.
Vous pouvez les déposer sur votre espace client ou nous les envoyer par courriel.
L'équipe du cabinet
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel de rappel.
Forme : un objet, six lignes au plus, la liste des pièces reprise en puces.
Garde-fous : garde la date du 31 janvier telle quelle ; n'ajoute aucune pénalité ni
aucune obligation légale.
```

11 · corrigé, entraînement 1, Ce que voit l'assistant de la boulangerie **La demande réécrite**

```
But : affiche à coller sur la vitrine de la boulangerie, pour que les clients
connaissent nos horaires des fêtes et la date limite des bûches.
Matière : ouverture du lundi 21 au samedi 26 décembre de 6 h 30 à 19 h 30, sauf le
jeudi 24 jusqu'à 17 h. Fermé le vendredi 25 et le dimanche 27. Réouverture le lundi 28
aux horaires habituels. Bûches à commander avant le samedi 19 décembre. Voici l'affiche
de l'an dernier, pour le ton :
--- début du texte ---
[collez le texte de l'affiche de l'an dernier]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le texte de l'affiche de cette année.
Forme : un titre, puis huit lignes au plus, jours et horaires alignés, une phrase
chaleureuse à la fin.
Garde-fous : reprends les horaires tels quels, n'en ajoute aucun ; ne reprends aucune
date de l'an dernier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un titre (« Nos horaires pour les fêtes »), les jours et horaires sur des lignes séparées, la date limite des bûches mise en avant, une phrase de vœux. Isabelle compare chaque horaire avec ses notes avant d'imprimer.

12 · corrigé, entraînement 2, Trois mots-clés à transformer en consignes **A. L'invitation au salon**

```
But : inviter nos 40 cavistes et restaurateurs clients à notre stand pour déguster le
nouveau millésime ; ils doivent noter la date et le stand.
Matière : salon professionnel des vins à Bordeaux, du dimanche 7 au mardi 9 février,
hall 1, stand B12. Domaine viticole de l'Entre-deux-Mers, dégustation du nouveau
millésime sur le stand.
Tâche : rédige le courriel d'invitation.
Forme : un objet, sept lignes au plus, ton cordial et direct, les informations
pratiques sur une ligne à part.
Garde-fous : n'invente ni horaire ni animation ; écris [Prénom] à la place du nom du
client.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court, l'objet qui nomme le salon et le stand, une ligne pratique « 7 au 9 février · hall 1 · stand B12 », une invitation à répondre.

13 · corrigé, entraînement 2, Trois mots-clés à transformer en consignes **C. La réponse au caviste**

```
But : répondre à un caviste de Libourne qui demande le prix d'un carton de six
bouteilles de notre blanc sec ; il doit pouvoir commander.
Matière : AOC Entre-deux-Mers blanc sec, tarif professionnel 7,20 € HT la bouteille
départ domaine, soit un carton de six ; franco de port à partir de 30 cartons.
Tâche : rédige la réponse.
Forme : cinq lignes au plus, vouvoiement, le prix du carton calculé et le détail du
calcul sous la réponse.
Garde-fous : n'invente aucun autre prix, remise ou délai ; si une information te
manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une réponse de cinq lignes avec le prix du carton (43,20 € HT départ domaine), la condition de franco, une proposition d'envoi d'un bon de commande. Sous la réponse : 6 × 7,20 = 43,20. Thomas refait le calcul avant d'envoyer.

14 · corrigé, entraînement 3, La présentation d'entreprise pleine d'inventions **La demande qui évite les inventions**

```
But : paragraphe de présentation à envoyer à un acheteur aéronautique qui découvre
notre entreprise ; il doit savoir en une minute ce que nous savons faire, et ce que
nous ne faisons pas.
Matière : entreprise d'usinage de précision créée en 2002 à Mérignac, 45 salariés,
sous-traitant de rang 2 de l'aéronautique. Certification qualité aéronautique. 18
machines à commande numérique, dont 6 centres cinq axes. Pièces en aluminium et en
titane, séries de 50 à 2 000 pièces, usinées sur plans fournis par le client. Délai
standard : six semaines pour une nouvelle série, quatre pour une reconduction.
Tâche : rédige le paragraphe de présentation.
Forme : 90 mots au plus, ton factuel, sans superlatif.
Garde-fous : n'emploie que les faits ci-dessus ; aucun chiffre, aucune certification et
aucun service qui n'y figurent pas.
```

Ce que vous devez obtenir : Un paragraphe de 80 à 90 mots qui reprend la date, l'effectif, la certification, le parc machines, les matières, les tailles de séries et les délais, sans bureau d'études ni certification environnementale. Julien le compare ligne à ligne avec la liste des faits.

15 · corrigé, entraînement 3, La présentation d'entreprise pleine d'inventions **La demande qui fait d'abord dire ce qui manque**

```
Je veux un paragraphe de présentation de mon entreprise d'usinage pour un acheteur
aéronautique. Avant de l'écrire, liste les informations sur mon entreprise que tu ne
peux pas connaître et dont tu aurais besoin, huit au plus. N'écris pas le paragraphe.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste du type : année de création, effectif, certifications, parc machines, matières travaillées, tailles de séries, délais, services proposés ou non. C'est exactement la liste de ce que la première réponse avait inventé.

2 Les sept erreurs qui donnent une réponse passe-partout

16 Faire repérer ce qui manque à votre demande, avant la réponse

```
Voici ma demande, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez votre demande]
--- fin du texte ---
Avant d'y répondre, dis-moi ce qui manque pour que ta réponse soit utilisable telle
quelle, en cinq questions au plus, classées de la plus importante à la moins
importante.
N'écris pas encore la réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq questions courtes du type « À qui s'adresse ce texte ? », « Quelle date ? », « Quelle longueur ? ». Répondez-y dans le message suivant, puis demandez le livrable. Avec l'habitude, vous poserez ces questions vous-même avant d'écrire.

Note : Fonctionne dans ChatGPT, Claude, Gemini, Copilot Chat et Vibe. Ajoutez cette demande à vos notes : elle sert pour tout texte important.

17 La relance d'impayé de Léa, corrigée

```
But : relancer un client particulier qui n'a pas réglé sa facture d'intervention ; il
doit payer sans se sentir agressé, et nous voulons garder ce client.
Matière : [Client A], facture n° [numéro] du 15 octobre, 386 € TTC, remplacement d'un
mitigeur et d'un flexible. Première relance par SMS le 5 novembre, restée sans réponse.
Paiement possible par virement ou par chèque à l'ordre de l'entreprise.
Tâche : rédige le courriel de deuxième relance.
Forme : un objet, sept lignes au plus, vouvoiement, ton ferme et courtois, le montant
et le numéro de facture repris tels quels.
Garde-fous : ne cite aucune pénalité, aucun article de loi et aucune procédure ;
propose un échange par téléphone au 05 XX XX XX XX si le client rencontre une
difficulté.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de sept lignes : l'objet (« Facture n° [numéro], deuxième rappel »), le rappel de l'intervention, du montant et de la première relance, les deux moyens de paiement, la proposition d'appeler, une formule de politesse. Aucune menace. Léa remplace les crochets dans sa messagerie, pas dans l'assistant.

18 · corrigé de l'exercice La demande 2, réécrite

```
But : courriel de bienvenue envoyé à chaque nouveau locataire le jour de la remise des clés ; il doit trouver en une lecture ce qu'il doit savoir le premier mois.
Matière : voici notre courriel de bienvenue actuel :
--- début du texte ---
[collez le courriel habituel]
--- fin du texte ---
À ajouter : le règlement intérieur de la résidence est joint au courriel ; l'état des lieux d'entrée signé sera envoyé sous 48 heures ; les encombrants sont ramassés le premier mardi du mois, sur inscription auprès de la mairie.
Tâche : rédige la nouvelle version du courriel de bienvenue.
Forme : un objet, trois paragraphes courts, une liste à puces pour les trois points ajoutés, vouvoiement.
Garde-fous : garde le ton du courriel actuel ; n'ajoute aucune règle qui n'est pas dans le texte ; écris [Prénom Nom] et [Adresse du logement].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel structuré en trois paragraphes, avec la liste des trois points, dans le ton du courriel habituel. L'assistante vérifie le jour des encombrants et l'envoi de l'état des lieux avant de l'enregistrer comme modèle.

19 · corrigé de l'exercice La demande 5, réécrite

```
But : résumé du compte rendu d'assemblée générale joint, pour Hélène, qui doit savoir en deux minutes ce que l'agence doit faire, comme syndic, d'ici la prochaine AG.
Matière : le compte rendu de l'assemblée générale de la résidence, joint à cette demande.
Tâche : résume les décisions votées.
Forme : un tableau à trois colonnes (décision, ce que l'agence doit faire, échéance), puis trois lignes sur les points reportés.
Garde-fous : n'emploie que le document joint ; si une échéance n'y figure pas, écris « non précisée » ; aucun nom de copropriétaire.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de cinq à dix lignes et trois lignes sur les points reportés. Hélène vérifie chaque échéance dans le compte rendu avant de les reporter dans l'agenda de l'agence.

20 · exemple, échange 1 sur 3 Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi

```
But : confirmer à un client particulier son rendez-vous d'entretien de chaudière, pour qu'il soit présent et que l'accès soit dégagé.
Matière : mardi 24 novembre, entre 8 h et 10 h. Technicien : Mehdi. Prévoir un accès libre à la chaudière et au compteur de gaz. Annulation par SMS au 06 XX XX XX XX la veille avant 17 h.
Tâche : rédige le SMS.
Forme : 160 signes au plus, vouvoiement.
Garde-fous : aucun prix, aucune promesse de durée d'intervention.
```

21 · exemple, échange 2 sur 3 **Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi**

```
But : courriel qui accompagne le devis joint de remplacement d'un ballon d'eau chaude,
pour que le client signe sans nous rappeler.
Matière : ballon électrique de 200 litres, 1 280 € HT fourniture et pose, dépose de
l'ancien comprise ; intervention sous dix jours après accord ; devis valable un mois.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, huit lignes au plus, vouvoiement, une question à la fin.
Garde-fous : aucune remise ni garantie que je n'ai pas citées.
```

22 · exemple, échange 3 sur 3 **Les trois demandes ratées de Léa, reprises le vendredi**

```
But : deuxième relance d'un client particulier pour une facture impayée ; il doit
payer, et nous voulons le garder.
Matière : [Client A], facture n° [numéro] du 15 octobre, 386 € TTC, remplacement d'un
mitigeur. Premier rappel par SMS le 5 novembre, sans réponse. Virement ou chèque.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, sept lignes au plus, ferme et courtois.
Garde-fous : aucune pénalité, aucun article de loi, aucune procédure ; propose
d'appeler au 05 XX XX XX XX en cas de difficulté.
```

23 · exemple, échange 1 sur 2 **L'affiche et la publication d'une boulangerie, enfin séparées**

```
Voici ma demande, entre les repères :
--- début du texte ---
Fais l'affiche des horaires de Noël, la publication Facebook et le mot pour les
salariés sur les congés.
--- fin du texte ---
Avant d'y répondre, dis-moi ce qui manque pour que ta réponse soit utilisable telle
quelle, en cinq questions au plus.
```

24 · exemple, échange 2 sur 2 **L'affiche et la publication d'une boulangerie, enfin séparées**

```
But : affiche sur la vitrine pour que les clients connaissent nos horaires des fêtes.
Matière : ouvert du lundi 21 au samedi 26 décembre de 6 h 30 à 19 h 30, le jeudi 24
jusqu'à 17 h. Fermé le vendredi 25 et le dimanche 27. Réouverture le lundi 28.
Tâche : rédige le texte de l'affiche.
Forme : un titre, huit lignes au plus, une ligne par jour ou par groupe de jours.
Garde-fous : reprends les horaires tels quels, n'en ajoute aucun.
```

25 · exemple, échange 1 sur 2 **La hausse de prix expliquée à un acheteur, sans indice inventé**

```
Explique à mon acheteur la hausse des matières premières pour justifier 6 %
d'augmentation.
```

26 · exemple, échange 2 sur 2 **La hausse de prix expliquée à un acheteur, sans indice inventé**

```
But : courriel à un acheteur aéronautique qui conteste notre hausse de 6 % sur une
reconduction ; il doit comprendre d'où vient la hausse et pouvoir la défendre en
interne.
Matière : lettre de notre fournisseur de barres d'aluminium du 2 octobre : hausse de 11
% sur la matière au 1er novembre. La matière représente 40 % du prix de la pièce. Le
reste de notre prix est inchangé.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, dix lignes au plus, ton factuel, le calcul de l'effet de la hausse en
une ligne.
Garde-fous : n'emploie aucun chiffre qui n'est pas ci-dessus ; propose d'envoyer la
lettre du fournisseur en pièce jointe.
```

27 · corrigé, entraînement 1, Sept demandes, sept erreurs **La demande B, une fois corrigée**

```
But : message aux familles des bénéficiaires pour annoncer que le bureau sera fermé le
vendredi 25 décembre ; elles doivent savoir qui appeler en cas d'urgence.
Matière : bureau fermé le vendredi 25 décembre, interventions maintenues selon le
planning, astreinte joignable au 05 XX XX XX XX de 8 h à 20 h.
Tâche : rédige le message.
Forme : cinq lignes au plus, vouvoiement, ton rassurant.
Garde-fous : n'annonce aucune modification de planning.
```

Ce que vous devez obtenir : Un message de cinq lignes : la fermeture du bureau, les interventions maintenues, le numéro d'astreinte et ses horaires. Nathalie vérifie le numéro avant l'envoi.

28 · corrigé, entraînement 2, La demande du cabinet comptable, à reprendre de fond en comble **Le courriel, avec la liste des pièces intégrée**

```
But : courriel à un client du cabinet dont le bilan est en retard ; il doit comprendre
pourquoi et envoyer les pièces manquantes cette semaine.
Matière : [Client A], gérant de [Société A]. Bilan prévu pour le 15 mars, non terminé.
Pièces manquantes : relevés bancaires d'octobre, novembre et décembre ; inventaire du
stock au 31 décembre. Le cabinet ne peut pas avancer sans elles.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, huit lignes au plus, la liste des pièces en puces, ton cordial et
net.
Garde-fous : aucun montant d'impôt, aucune pénalité ni aucune date légale ; [À
COMPLÉTER] si une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de huit lignes avec la liste des quatre pièces en puces et une demande d'envoi rapide. Le calcul de l'impôt n'apparaît pas : il revient à l'expert-comptable.

29 · corrigé, entraînement 3, La lettre aux importateurs du domaine viticole **Demande 1, la lettre en français**

```
But : lettre aux importateurs du domaine pour annoncer le nouveau millésime et les
inviter à commander ; ils doivent savoir quand et comment.
Matière : domaine viticole de l'Entre-deux-Mers. Nouveau millésime de blanc sec et de
rouge disponible à partir du 1er mars. Grille de prix export 2027 jointe au courriel,
non reprise dans la lettre.
Tâche : rédige la lettre.
Forme : 150 mots au plus, trois paragraphes, ton cordial et professionnel, [Prénom] à
la place du nom.
Garde-fous : n'écris aucun prix, aucune note de dégustation ni aucune récompense ;
renvoie à la grille jointe.
```

Ce que vous devez obtenir : Une lettre de trois paragraphes qui annonce le millésime, la date de disponibilité et renvoie à la grille jointe. Thomas la relit avant de demander les traductions.

30 · corrigé, entraînement 3, La lettre aux importateurs du domaine viticole **Demande 2, puis 3, les traductions**

```
But : la même lettre pour nos importateurs [d'Allemagne / du Royaume-Uni], lue par des
professionnels du vin.
Matière : la lettre validée, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez la lettre validée]
--- fin du texte ---
Tâche : traduis-la en [allemand / anglais].
Forme : même longueur, même structure, registre professionnel du négoce de vin.
Garde-fous : ne change ni les dates ni le sens ; sous la traduction, liste les termes
dont tu n'es pas sûr.
```

Ce que vous devez obtenir : La traduction, puis deux ou trois termes signalés. Thomas les fait relire par un importateur de confiance ou un collègue qui parle la langue.

3 La demande ligne par ligne, en cinq lignes qui suffisent presque toujours

31 Le gabarit à recopier

```
But : [à quoi servira la réponse, pour qui, et ce que le destinataire doit pouvoir
faire après l'avoir lue].
Matière : [faits, chiffres, dates, ou texte collé entre --- début du texte --- et ---
fin du texte ---].
Tâche : [un verbe d'action + un seul livrable].
Forme : [longueur en mots ou en lignes, structure, ton, langue].
Garde-fous : [ce qu'il ne faut pas faire, et quoi faire si une information manque].
```

Ce que vous devez obtenir : La réponse suit vos cinq lignes : le bon destinataire, vos faits repris tels quels, un seul livrable, à la longueur demandée, et des [À COMPLÉTER] là où vous n'avez pas donné l'information. Ces crochets sont votre liste de vérifications.

Note : Gardez les intitulés « But », « Matière », « Tâche », « Forme », « Garde-fous » : ils aident l'assistant, et ils vous aident à voir la ligne qui manque.

32 Un courriel, pour l'entreprise de plomberie de Bègles

```
But : prévenir un client particulier que son intervention de jeudi est reportée, pour
qu'il choisisse un nouveau créneau sans être fâché.
Matière : remplacement d'un robinet thermostatique prévu jeudi 26 novembre à 14 h ; la
pièce n'est pas arrivée chez le fournisseur ; livraison annoncée pour le lundi 30
novembre ; créneaux libres le mardi 1er décembre à 9 h ou à 14 h.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, six lignes au plus, vouvoiement, les deux créneaux sur des lignes à
part.
Garde-fous : une seule phrase d'excuse ; aucune remise ni compensation ; ne promets pas
de date de livraison au-delà de celle annoncée.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet (« Report de votre intervention du jeudi 26 novembre »), la raison en une phrase, une excuse, les deux créneaux du mardi 1er décembre, une question pour choisir. Léa vérifie les dates dans le planning avant l'envoi.

33 Un tableau, pour l'entreprise d'usinage de Mérignac

```
But : tableau de suivi des devis envoyés ce mois, pour que Julien sache chaque lundi lesquels relancer.
Matière : mes notes, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez vos notes : client, date d'envoi, pièce, quantité, montant, dernier contact]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces notes dans un tableau.
Forme : un tableau aux colonnes Client, Date d'envoi, Pièce, Quantité, Montant HT, Dernier contact, À relancer (oui ou non), trié par date d'envoi ; rien avant ni après le tableau.
Garde-fous : n'invente aucune valeur ; si une case est inconnue, écris « ? » ; « à relancer » vaut oui au-delà de dix jours sans contact.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau prêt à coller dans un tableur, une ligne par devis, des « ? » là où les notes étaient muettes, et la colonne « à relancer » remplie selon la règle des dix jours. Julien vérifie les montants contre les devis envoyés.

34 Une note interne, pour l'agence immobilière d'Arcachon

```
But : note interne aux six personnes de l'agence pour que chacun applique la nouvelle procédure de remise des clés dès lundi.
Matière : à partir du lundi 7 décembre, chaque remise de clés est notée dans le cahier de l'accueil (date, lot, nombre de clés, nom de la personne qui les reçoit, signature) ; les clés de passe restent dans l'armoire fermée du bureau d'Hélène ; aucune clé ne sort sans une ligne au cahier.
Tâche : rédige la note interne.
Forme : un titre, une phrase d'introduction, la procédure en quatre étapes numérotées, dix lignes au plus, tutoiement d'équipe.
Garde-fous : n'ajoute aucune règle ; garde la date du 7 décembre telle quelle.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note courte : le titre, une phrase qui dit pourquoi, quatre étapes numérotées, la date. Hélène l'affiche à l'accueil et l'envoie à l'équipe.

35 · corrigé de l'exercice La demande en cinq lignes

```
But : courrier aux familles de bénéficiaires dont l'intervenante habituelle sera en
congés pendant les fêtes ; elles doivent être rassurées et savoir comment annuler si
elles le préfèrent.
Matière : intervenante habituelle en congés du 21 décembre au 3 janvier inclus. Une
autre intervenante du service viendra aux mêmes horaires. Elle a reçu les consignes du
cahier de liaison. Pour annuler une intervention, prévenir 48 heures avant au 05 XX XX
XX XX.
Tâche : rédige le courrier.
Forme : une page au plus, phrases courtes, ton chaleureux et rassurant, vouvoiement, le
numéro de téléphone mis en évidence sur une ligne à part.
Garde-fous : ne donne pas le nom de la remplaçante et ne promets pas que ce sera
toujours la même personne ; n'ajoute aucun engagement qui n'est pas dans la matière.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courrier d'une demi-page : l'annonce des congés et des dates, l'assurance que les horaires et les consignes sont maintenus, la possibilité d'annuler 48 heures avant, le numéro sur une ligne à part, une formule de vœux. Aucun prénom de remplaçante.

36 · exemple, échange 1 sur 2 L'annonce du T3 d'Arcachon, dans Copilot Chat

```
But : annonce de vente pour le site de l'agence et les portails, lue par des acheteurs
qui vivent déjà sur le Bassin ou veulent s'y installer à l'année ; ils doivent avoir
envie de visiter.
Matière : T3 de 68 m² au 2e étage avec ascenseur, résidence de 1990 bien entretenue.
Séjour de 28 m² ouvert sur cuisine équipée, deux chambres, salle d'eau, WC séparés.
Balcon de 8 m² exposé sud-ouest. Cave et place de parking en sous-sol. À 600 m de la
plage et à 10 minutes à pied de la gare. Prix : 425 000 €, honoraires à la charge du
vendeur. Mentions à reprendre telles quelles : DPE classe C, GES classe C, copropriété
de 24 lots, charges annuelles 1 650 €.
Tâche : rédige l'annonce.
Forme : un titre de 60 signes au plus, puis 150 mots en trois paragraphes (le logement,
la situation, les informations pratiques), ton factuel et chaleureux.
Garde-fous : aucun superlatif (« exceptionnel », « rare », « coup de cœur »), nos
acheteurs s'en méfient ; n'ajoute aucun équipement ni aucune distance ; reprends les
mentions telles quelles.
```

37 · exemple, échange 2 sur 2 L'annonce du T3 d'Arcachon, dans Copilot Chat

```
Garde l'annonce telle quelle. Écris en plus une version de 400 signes au plus pour les
portails qui coupent le texte, avec le prix et les mentions.
```

38 · exemple, échange 1 sur 2 Le report d'une intervention de plomberie

```
But : prévenir une cliente particulière que son intervention de jeudi est reportée, pour qu'elle choisisse un nouveau créneau sans être fâchée ; elle avait posé une demi-journée.
Matière : remplacement d'un robinet thermostatique prévu jeudi 26 novembre à 14 h ; pièce non arrivée chez le fournisseur ; livraison annoncée le lundi 30 novembre ; créneaux libres mardi 1er décembre à 9 h ou à 14 h.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, six lignes au plus, vouvoiement, les deux créneaux sur des lignes à part.
Garde-fous : une seule phrase d'excuse ; aucune remise ni compensation ; aucune date de livraison au-delà de celle annoncée.
```

39 · exemple, échange 2 sur 2 Le report d'une intervention de plomberie

```
Même contenu en SMS de 160 signes au plus, pour la prévenir tout de suite.
```

40 · exemple, échange 1 sur 2 La note de l'inventaire de fin d'année d'une entreprise d'usinage

```
But : note aux chefs d'atelier et au magasinier, pour que l'inventaire du 31 décembre se fasse en une matinée sans arrêt imprévu de production.
Matière : inventaire le jeudi 31 décembre de 7 h 30 à 12 h. Production arrêtée à partir du mercredi 30 à 17 h. Trois équipes de deux : magasin matière, encours d'atelier, produits finis. Fiches de comptage distribuées le mardi 29 par Claire. Écarts supérieurs à 5 % recomptés par une autre équipe.
Tâche : rédige la note.
Forme : un titre, une phrase d'introduction, la procédure en étapes numérotées avec les horaires, quinze lignes au plus.
Garde-fous : n'ajoute aucune consigne de sécurité ni aucun nom ; si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

41 · exemple, échange 2 sur 2 La note de l'inventaire de fin d'année d'une entreprise d'usinage

```
Garde tout le texte. Remets seulement les étapes dans l'ordre chronologique : la distribution du mardi 29 doit venir en premier.
```

42 · corrigé, entraînement 1, Ranger dix fragments dans les cinq lignes **La demande complète**

```
But : publication pour la page Facebook de la boulangerie, lue par les clients du
quartier, pour qu'ils viennent goûter notre nouveau pain dès le premier samedi.
Matière : nouveau pain au petit épeautre, farine d'un moulin de Gironde, en vente à
partir du samedi 5 décembre ; 4,20 € la miche de 500 g ; fabriqué le vendredi et le
samedi seulement.
Tâche : rédige la publication.
Forme : 80 mots au plus, ton chaleureux, vouvoiement.
Garde-fous : n'invente aucune récompense ni aucun label ; si une information manque,
écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une publication de 60 à 80 mots qui annonce le pain, la farine de Gironde, la date, le prix et les jours de fabrication, et invite à passer samedi. Aucun label.

43 · corrigé, entraînement 2, Des notes en vrac au courriel de collecte des pièces **La demande en cinq lignes**

```
But : courriel aux clients commerçants du cabinet, exercice clos le 31 décembre, pour
qu'ils déposent leurs pièces de fin d'exercice avant le 31 janvier ; beaucoup lisent
vite, il faut faire court.
Matière : pièces attendues avant le 31 janvier : relevés bancaires de décembre ;
inventaire du stock au 31 décembre, en quantités et prix d'achat ; factures clients et
fournisseurs non réglées ; justificatifs des achats de matériel de plus de 500 €. Dépôt
de préférence sur l'espace client.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet, six lignes au plus hors liste, les quatre pièces en puces,
vouvoiement, signature « L'équipe du cabinet ».
Garde-fous : aucune pénalité ni obligation légale ; n'ajoute aucune pièce ; [À
COMPLÉTER] si une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court : l'objet avec la date du 31 janvier, une phrase d'introduction, la liste des quatre pièces, le dépôt sur l'espace client, la signature.

44 · corrigé, entraînement 3, Le pavé de vingt lignes du domaine viticole **Demande 1, le texte du site**

```
But : texte de la page « Fête des vendanges » du site du domaine, pour que les
visiteurs viennent et s'inscrivent aux visites des chais.
Matière : samedi 25 septembre, de 10 h à 18 h, au domaine. Dégustation, food truck sur
place. Visites des chais à 11 h et à 15 h, 25 personnes au plus par visite, gratuites
sur inscription au 05 XX XX XX XX ou au caveau. Lancement du nouveau rosé, 8,50 € la
bouteille au caveau.
Tâche : rédige le texte de la page.
Forme : un titre, 120 mots au plus, ton chaleureux, les informations pratiques en liste
à la fin.
Garde-fous : n'invente aucune animation, aucun horaire ni aucun prix ; [À COMPLÉTER] si
une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Un titre, deux courts paragraphes d'invitation, puis la liste pratique (date, horaires, visites, inscription, rosé). Thomas vérifie les horaires et le prix.

45 · corrigé, entraînement 3, Le pavé de vingt lignes du domaine viticole **Demande 2, le courriel aux clients du caveau**

```
But : courriel aux clients du caveau pour les inviter à la fête des vendanges et à
réserver une visite.
Matière : le texte de la page validé, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez le texte validé]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel d'invitation à partir de ce texte.
Forme : un objet de 50 signes au plus, 80 mots, le numéro d'inscription sur une ligne à
part.
Garde-fous : aucun fait qui n'est pas dans le texte ; écris [Prénom] pour la
personnalisation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court, l'objet qui donne la date, une invitation, le numéro sur une ligne à part. Les faits viennent tous du texte validé.

4 Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout

46 Imiter deux courriels de la maison

```
But : [à quoi servira le courriel, pour qui].
Matière : [les faits de la situation : dates, références, montants].
Tâche : rédige le courriel.
Forme : même longueur que les exemples, vouvoiement.
Garde-fous : ne reprends aucun fait des exemples ; si une information manque, écris [À
COMPLÉTER].
Exemples à imiter : voici deux courriels envoyés à des clients. Imite leur ton et leur
longueur, pas leur contenu.
--- début du texte ---
[exemple 1, noms remplacés par des repères]
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
[exemple 2, noms remplacés par des repères]
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel qui a la longueur, l'ordre et les formules de vos exemples, avec les faits de la matière et aucun des faits des modèles. Si une date des exemples réapparaît, le garde-fou n'a pas tenu : corrigez la réponse et gardez la demande, qui reste juste.

Note : La sixième ligne se place à la fin, ou juste après la matière quand les exemples sont courts. Elle fonctionne dans les cinq assistants du cours.

47 Remplir un tableau sur le modèle d'une ligne

```
But : préparer les SMS de rappel des rendez-vous de la semaine prochaine, envoyés la veille de chaque rendez-vous.
Matière : mes notes de planning, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez vos notes : jour, créneau, ville, type d'intervention, technicien]
--- fin du texte ---
Tâche : remplis un tableau, une ligne par rendez-vous.
Forme : colonnes Jour, Créneau, Ville, SMS à envoyer ; chaque SMS de 160 signes au plus ; rien avant ni après le tableau.
Garde-fous : n'invente aucun créneau ; si une note est incomplète, écris [À COMPLÉTER] dans la case.
Exemple à imiter : voici une ligne remplie comme je la veux. Remplis les autres de la même façon, sans reprendre son contenu.
--- début du texte ---
Lundi | 8 h-10 h | Talence | Rappel : entretien de votre chaudière demain lundi entre 8 h et 10 h avec Mehdi. Merci de dégager l'accès. Empêchement : 06 XX XX XX XX.
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par rendez-vous, chaque SMS construit comme le modèle (rappel, intervention, jour, créneau, technicien, consigne d'accès, numéro), des [À COMPLÉTER] là où les notes étaient muettes.

48 · corrigé de l'exercice **La demande complète**

```
But : répondre à un candidat locataire dont le dossier n'est pas retenu, pour qu'il
comprenne pourquoi et sache ce qu'il peut faire.
Matière : dossier pour le T2 de la rue du Port, non retenu faute de garant ; le
logement reste disponible ; un nouveau dossier avec un garant ou une garantie locative
peut être déposé.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : même longueur que les exemples, vouvoiement, signature « Maxime ».
Garde-fous : ne reprends aucun fait des exemples ; ne cite aucun organisme de garantie
par son nom ; écris [Madame ou Monsieur Nom].
Exemples à imiter : voici deux courriels envoyés par l'agence. Imite leur ton et leur
longueur, pas leur contenu.
--- début du texte ---
Bonjour [Monsieur Nom], nous vous remercions pour votre dossier concernant le T3 de
[Adresse 1]. Le propriétaire a retenu une autre candidature. Nous gardons vos
coordonnées et vous proposerons les prochains biens correspondant à votre recherche.
Bien cordialement, Maxime.
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
[Madame Nom], après étude, votre dossier pour le studio de [Adresse 2] n'a pas été
retenu : les revenus justifiés sont inférieurs au seuil demandé par le propriétaire. Si
votre situation évolue, un nouveau dossier peut être déposé. Bien cordialement, Maxime.
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : [Madame ou Monsieur Nom], après étude, votre dossier pour le T2 de la rue du Port n'a pas été retenu : il ne comporte pas de garant. Le logement est toujours disponible. Si vous pouvez présenter un garant ou une garantie locative, un nouveau dossier peut être déposé. Bien cordialement, Maxime.

49 · exemple, échange 1 sur 2 **Les accusés de réception de commande d'une entreprise d'usinage**

```
But : accusé de réception d'une commande, envoyé à l'acheteur le jour même, pour qu'il
sache que la commande est enregistrée et quand elle sera livrée.
Matière : commande n° [numéro], 120 pièces de la référence [Référence A], usinage
aluminium, livraison prévue le vendredi 18 décembre.
Tâche : rédige l'accusé de réception.
Forme : ton professionnel mais chaleureux, vouvoiement.
Garde-fous : aucune date ni aucun prix qui ne sont pas fournis.
```

50 · exemple, échange 2 sur 2 **Les accusés de réception de commande d'une entreprise d'usinage**

```
But : accusé de réception d'une commande, envoyé à l'acheteur le jour même.
Matière : commande n° [numéro], 120 pièces de la référence [Référence A], usinage
aluminium, livraison prévue le vendredi 18 décembre.
Tâche : rédige l'accusé de réception.
Forme : même longueur que les exemples, vouvoiement.
Garde-fous : ne reprends aucun fait des exemples.
Exemples à imiter : voici deux accusés de réception envoyés par notre entreprise. Imite
leur ton et leur longueur, pas leur contenu.
--- début du texte ---
Bonjour [Monsieur Nom],
Merci pour votre commande n° [numéro] : 80 pièces [Référence B], livraison prévue le 6
novembre.
Votre contact pour le suivi : Claire, 05 XX XX XX XX.
Bien cordialement,
Claire
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
Bonjour [Madame Nom],
Merci pour votre commande n° [numéro] : 300 pièces [Référence C], livrées en deux fois,
150 le 12 novembre et 150 le 26 novembre.
Votre contact pour le suivi : Claire, 05 XX XX XX XX.
Bien cordialement,
Claire
--- fin du texte ---
```

51 · exemple, échange 1 sur 2 **Les SMS de rappel de Karim, à partir d'un premier jet corrigé**

```
But : SMS de rappel envoyé la veille d'un rendez-vous d'entretien de chaudière, pour
que le client soit là et que l'accès soit libre.
Matière : lundi 30 novembre, 8 h-10 h, Talence, entretien de chaudière, technicien
Mehdi.
Tâche : rédige le SMS.
Forme : 160 signes au plus, vouvoiement.
Garde-fous : aucun prix ; numéro d'annulation 06 XX XX XX XX.
```

52 · exemple, échange 2 sur 2 **Les SMS de rappel de Karim, à partir d'un premier jet corrigé**

```
But : SMS de rappel des rendez-vous de la semaine prochaine, envoyés la veille.
Matière : mes notes, entre les repères :
--- début du texte ---
mardi 1/12 9h-11h Bègles détartrage ballon Mehdi
mercredi 2/12 14h-16h Villenave entretien chaudière Yanis
jeudi 3/12 8h-10h Pessac fuite sous évier
--- fin du texte ---
Tâche : remplis un tableau, une ligne par rendez-vous.
Forme : colonnes Jour, Créneau, Ville, SMS ; 160 signes au plus par SMS ; rien avant ni
après le tableau.
Garde-fous : n'invente ni créneau ni technicien ; [À COMPLÉTER] si une note est
incomplète.
Exemple à imiter : une ligne remplie comme je la veux, à imiter sans reprendre son
contenu.
--- début du texte ---
Lundi | 8 h-10 h | Talence | Rappel : entretien de votre chaudière demain lundi entre 8
h et 10 h avec Mehdi. Merci de dégager l'accès. Empêchement : 06 XX XX XX XX.
--- fin du texte ---
```

53 · exemple, échange 1 sur 2 **Les fiches de vins d'un domaine de l'Entre-deux-Mers**

```
But : fiches de vins pour le site du domaine, lues par des particuliers et des cavistes
qui veulent savoir avec quoi servir le vin.
Matière : notes du maître de chai pour les six vins, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez les notes des six vins : appellation, cépages, élevage, dégustation, service,
accords]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige une fiche par vin.
Forme : la même structure que l'exemple, 80 mots par fiche au plus.
Garde-fous : n'emploie que les notes ; aucune médaille, note de guide ni potentiel de
garde qui n'y figure ; [À COMPLÉTER] si une rubrique manque.
Exemple à imiter : voici la fiche de notre rosé, validée par le maître de chai. Imite
sa structure, sa longueur et son ton, pas son contenu.
--- début du texte ---
Rosé, Bordeaux rosé
Cépages : merlot et cabernet franc.
À l'œil : rose pâle.
Au nez : fraise, pamplemousse.
En bouche : frais, une pointe d'amertume en finale.
À servir : 8 °C, sur des grillades ou une salade de chèvre.
--- fin du texte ---
```

54 · exemple, échange 2 sur 2 **Les fiches de vins d'un domaine de l'Entre-deux-Mers**

```
Garde les six fiches. Pour le blanc sec, remplace l'accord « poissons en sauce » par «
huîtres du Bassin et poissons grillés », comme le demande le maître de chai, et ne
change rien d'autre.
```

55 · corrigé, entraînement 1, Choisir deux exemples parmi quatre **La sixième ligne**

```
Exemples à imiter : voici deux réponses envoyées par le cabinet. Imite leur ton et leur longueur, pas leur contenu : les créneaux et les pièces à demander sont dans la matière.
--- début du texte ---
Bonjour, merci pour votre message. Je vous propose mardi à 10 h ou jeudi à 14 h au cabinet, ou en visioconférence si vous préférez. Bien cordialement, Sophie.
--- fin du texte ---
--- début du texte ---
Bonjour, merci de votre demande. Pour préparer notre échange, pouvez-vous m'envoyer votre dernier relevé bancaire ? Je vous propose ensuite lundi à 11 h ou mercredi à 16 h. Bien cordialement, Sophie.
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Des réponses de trois lignes, au même ton, avec les créneaux de la matière et non ceux des exemples.

56 · corrigé, entraînement 2, Une ligne modèle pour le planning de l'aide à domicile **La demande complète**

```
But : tableau des changements d'horaire demandés cette semaine, pour mettre à jour le planning lundi matin.
Matière : mes notes, entre les repères :
--- début du texte ---
[collez les notes, bénéficiaires désignés par des lettres]
--- fin du texte ---
Tâche : remplis le tableau, une ligne par demande.
Forme : colonnes Bénéficiaire, Commune, Jour, Changement, À partir du, À confirmer ; rien avant ni après le tableau.
Garde-fous : n'écris aucun motif médical ni personnel ; si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
Exemple à imiter : une ligne remplie comme je la veux, sans reprendre son contenu.
--- début du texte ---
Bénéficiaire E | Libourne | Vendredi | Intervention décalée de 14 h à 15 h | 27 novembre | Non
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Bénéficiaire A | Libourne | Mardi | Intervention décalée de 9 h à 10 h | 1er décembre | Non Bénéficiaire B | Saint-Émilion | Jeudi | Intervention annulée | 3 décembre | Non Bénéficiaire C | Libourne | Samedi | Intervention ajoutée le matin, horaire [À COMPLÉTER] | 5 décembre | Oui Bénéficiaire D | Coutras | Lundi | Durée portée de 1 h à 1 h 30 | 30 novembre | Non

57 · corrigé, entraînement 3, Fabriquer le modèle du compte rendu de visite **La demande pour la visite suivante, avec le modèle corrigé**

```
But : compte rendu de visite au vendeur, pour qu'il sache ce qui plaît, ce qui freine
et ce qui suit.
Matière : visite du mardi 1er décembre à 18 h ; une personne seule, retraitée ; a aimé
la proximité de la plage ; inquiète du bruit de la rue le soir ; souhaite revenir un
week-end en journée ; budget compatible.
Tâche : rédige le compte rendu.
Forme : même structure et même longueur que l'exemple, vouvoiement.
Garde-fous : aucun superlatif ; aucune promesse d'offre ; aucun détail qui permette de
reconnaître le visiteur.
Exemple à imiter : voici un compte rendu validé. Imite sa structure, sa longueur et son
ton, pas son contenu.
--- début du texte ---
Bonjour [Monsieur Nom],
Visite du samedi 28 novembre à 11 h : un couple avec un enfant.
Ce qui a plu : le balcon et la cuisine.
Ce qui freine : la deuxième chambre, jugée petite.
Question posée : le montant de la taxe foncière ; pouvez-vous nous le transmettre ?
Suite : pas d'offre à ce stade. Nous vous tenons informé.
Bien cordialement,
Hélène
--- fin du texte ---
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour [Madame ou Monsieur Nom], Visite du mardi 1er décembre à 18 h : une personne seule. Ce qui a plu : la proximité de la plage. Ce qui freine : le bruit de la rue le soir. Suite : la visiteuse souhaite revenir un week-end en journée ; son budget est compatible. Nous vous proposerons un créneau. Bien cordialement, Hélène

Module 2 Obtenir la réponse dont vous avez besoin

5 Le format de sortie, pour recevoir un tableau, un courriel ou une liste prête à coller

58 Un courriel avec objet, en 120 mots au plus

```
But : informer [destinataire, fonction] de [sujet], pour qu'il [décision ou action
attendue] avant [date].
Matière :
--- début du texte ---
[collez vos notes : les faits, les dates, les montants]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes courts
(le fait, ce qu'il change pour [destinataire], ce que j'attends de lui et pour quand),
puis la signature [prénom, fonction]. 120 mots au plus, objet non compris. Vouvoiement,
ton direct.
Garde-fous : reprends les dates et les montants tels quels, n'en ajoute aucun. Si une
information manque, écris [À COMPLÉTER]. Rends uniquement le courriel, sans phrase
avant ni après.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet court, puis un courriel de 90 à 120 mots en trois paragraphes, qui reprend vos faits sans en ajouter. Pas de « Voici une proposition » au-dessus, pas de « Souhaitez-vous une autre version ? » au-dessous : vous copiez, vous collez dans votre messagerie, vous relisez, vous envoyez.

Note : Ajoutez-la à votre bibliothèque de demandes sous le nom « Rédiger un courriel d'information », avec l'assistant testé et la date.

59 Un tableau de suivi à partir de notes en vrac

```
But : suivre [les commandes en retard, les demandes de devis…] dans un tableau Excel ou
Google Sheets partagé avec [qui].
Matière :
--- début du texte ---
[collez vos notes, courriels ou extraction, même en désordre]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces informations dans un tableau.
Forme : un tableau de [nombre] colonnes, dans cet ordre : [colonne 1], [colonne 2],
[colonne 3], [colonne 4]. Une ligne par [élément]. Dates au format JJ/MM/AAAA, nombres
sans symbole ni séparateur de milliers.
Garde-fous : une seule information par cellule. Si une information manque, laisse la
cellule vide et n'en déduis aucune. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni
après.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau aux colonnes dans l'ordre demandé, une ligne par élément, des cellules vides là où vos notes ne disaient rien. Comptez les lignes : s'il en manque une par rapport à vos notes, nommez-la et demandez de l'ajouter.

60 La même réponse en SMS

```
But : prévenir [destinataire] sur son téléphone de [l'essentiel], pour qu'il [action attendue].
Matière : le courriel ou le tableau ci-dessus, dans cette conversation.
Tâche : reprends-le en SMS.
Forme : 160 signes au plus, espaces compris, sans formule de politesse, l'information principale (date, heure, action attendue) dans la première phrase, signé [prénom].
Garde-fous : garde les dates, les heures et les chiffres tels quels. Rends uniquement le texte du SMS.
```

Ce que vous devez obtenir : Une ou deux phrases qui commencent par l'essentiel. Comptez les signes sur votre téléphone ou dans Word : au-delà de 160, demandez « 140 signes au plus » plutôt que de couper vous-même au milieu d'une date.

61 · corrigé de l'exercice La demande du tableau

```
But : remplir le planning partagé de l'équipe pour la semaine prochaine, lu chaque matin par les techniciens.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les notes de Karim telles quelles]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces interventions dans un tableau.
Forme : un tableau de six colonnes, dans cet ordre : Jour, Heure, Commune, Intervention, Technicien, Matériel à prévoir. Une ligne par intervention, dans l'ordre de la semaine. Heures au format 8 h 30.
Garde-fous : une information par cellule. Si une heure est suivie d'un point d'interrogation, écris l'heure puis [À CONFIRMER]. Ne crée aucune ligne pour un jour sans rendez-vous. « Moi » désigne Karim. Laisse vide la colonne Matériel quand les notes n'en disent rien. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni après.
```

Ce que vous devez obtenir : Le tableau ci-dessous, sans phrase autour.

62 · corrigé de l'exercice La demande des SMS de rappel

```
But : rappeler la veille à chaque client son rendez-vous, pour éviter les déplacements pour rien.
Matière : le tableau ci-dessus. Numéro de l'entreprise : 05 XX XX XX XX.
Tâche : rédige un SMS de rappel par intervention.
Forme : 160 signes au plus chacun, espaces compris ; dans la première phrase, le jour, l'heure et l'intervention ; puis le prénom du technicien et le numéro à appeler en cas d'empêchement ; signé Léa. Une liste numérotée, un SMS par numéro, précédé du jour et de la commune.
Garde-fous : aucun SMS pour une heure [À CONFIRMER]. Garde les heures telles quelles. Rends uniquement la liste.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq SMS, par exemple : « 1. Lundi, Villenave-d'Ornon : Bonjour, rappel de l'entretien de votre chaudière demain lundi à 8 h, par Yanis. Empêchement : 05 XX XX XX XX. Léa ». Le rendez-vous du mardi à Bordeaux Bastide n'a pas de SMS tant que Karim n'a pas confirmé l'heure.

63 · exemple, échange 1 sur 3 **Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production**

```
But : préparer le point des retards pour la réunion de production de 11 h, lu par le
directeur de production.
Matière :
--- début du texte ---
Cde 24-1187 Client A bagues acier 300 pces promis 18/11 nouvelle date 25/11 cause
traitement thermique sous-traité en retard
Cde 24-1192 Client B axes titane 40 pces promis 20/11 nouvelle date 04/12 cause matière
reçue non conforme, fournisseur relancé
Cde 24-1201 Client A entretoises alu 1200 pces promis 22/11 nouvelle date 22/11 tenue
mais contrôle final à planifier
Cde 24-1210 Client C carters usinés 60 pces promis 25/11 nouvelle date 02/12 cause
panne du centre 5 axes le 14/11
Cde 24-1213 Client B goupilles 5000 pces promis 26/11 nouvelle date ? cause outillage à
recommander
--- fin du texte ---
Tâche : range ces commandes dans un tableau.
Forme : un tableau de sept colonnes, dans cet ordre : Commande, Client, Désignation,
Quantité, Date promise, Nouvelle date, Cause. Une ligne par commande, dans l'ordre des
dates promises. Dates au format JJ/MM/AAAA, toutes en 2026.
Garde-fous : une information par cellule. Si une nouvelle date manque, écris [À
CONFIRMER]. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni après.
```

64 · exemple, échange 2 sur 3 **Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production**

```
But : le directeur de production doit décider des priorités de l'atelier avant la
réunion de 11 h.
Matière : le tableau ci-dessus. Décisions attendues : remettre les carters du Client C
en tête du centre 5 axes dès sa réparation ; valider la commande du nouvel outillage
des goupilles.
Tâche : rédige le courriel qui lui présente ces retards.
Forme : un objet de huit mots au plus, puis trois paragraphes : les deux commandes du
Client B, les autres commandes, les deux décisions attendues. 120 mots au plus, objet
non compris. Vouvoiement, ton direct, adressé à Thierry, signé Claire.
Garde-fous : reprends les dates et les quantités du tableau sans en changer une.
N'attribue aucune faute à une personne. Rends uniquement le courriel.
```

65 · exemple, échange 3 sur 3 **Les commandes en retard de Claire, de l'extraction au courriel du directeur de production**

```
Reprends l'essentiel pour Bruno, chef d'atelier, parti chez le réparateur du centre 5
axes : les carters du Client C dépendent de la reprise de la machine. SMS de 160 signes
au plus, espaces compris, la nouvelle date des carters dans la première phrase, une
question sur la date de réparation, signé Claire. Rends uniquement le SMS.
```

66 · exemple, échange 1 sur 3 Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS

```
But : mettre à jour le fichier Excel de suivi des interventions de l'agence, consulté par la gérante et par les propriétaires qui le demandent.
Matière :
--- début du texte ---
lun résidence Les Pins lot 12 fuite chasse d'eau, pas urgent, plombier habituel
mar résidence Les Pins lot 3 volet roulant chambre bloqué fermé, menuisier
mar villa avenue des Goélands chaudière en panne, plus d'eau chaude, locataire avec bébé, chauffagiste
mer résidence Le Phare interphone hors service bât B, électricien, tous les lots du B concernés
jeu résidence Le Phare lot 21 tache d'humidité plafond salle de bain, voir si dégât des eaux du lot 27 au-dessus
ven résidence Les Pins lot 8 robinet cuisine qui goutte, plombier habituel
--- fin du texte ---
Tâche : range ces demandes dans un tableau.
Forme : un tableau de six colonnes, dans cet ordre : Jour de la demande, Bien, Lot, Problème, Artisan à appeler, Urgence. Une ligne par demande. Urgence : « haute », « moyenne » ou « basse ».
Garde-fous : une information par cellule. Urgence haute seulement pour une panne qui prive d'eau chaude, de chauffage ou de sécurité. Si le lot n'est pas donné, laisse la cellule vide. Rends uniquement le tableau, sans texte avant ni après.
```

67 · exemple, échange 2 sur 3 Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS

```
Avec ce tableau, prépare ma liste d'appels de lundi matin. Forme : une liste numérotée, une ligne par appel, de l'urgence haute à la basse ; pour chacun, l'artisan, le bien et le lot, et le problème en six mots au plus. Garde-fous : regroupe en un seul appel les demandes qui vont au même artisan. Rends uniquement la liste.
```

68 · exemple, échange 3 sur 3 Le carnet de Maxime, en tableau d'interventions, en liste d'appels et en SMS

```
Reprends le premier appel en SMS pour la locataire de la villa avenue des Goélands. 160 signes au plus, espaces compris : ce que fait l'agence et quand elle la rappelle (lundi avant 10 h), sans promettre de date d'intervention. Signé Maxime, agence. Rends uniquement le SMS.
```

69 · exemple, échange 1 sur 3 La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS

```
But : envoyer au comité le programme de la visite, que sa responsable fera suivre aux
28 participants.
Matière :
--- début du texte ---
samedi 12/12, arrivée 10 h en car, 28 personnes. Visite du chai et des vignes 1 h 15,
guidée par moi. Dégustation de trois vins (blanc sec, rosé, rouge) 45 min. Option
plateau de fromages et charcuterie de producteurs locaux à 9 € par personne, choisie.
Départ 12 h 30. Tarif visite et dégustation 18 € par personne. Prévoir chaussures
fermées pour les vignes. Parking car devant le chai.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le programme de la visite.
Forme : un plan à deux niveaux : trois parties titrées (Déroulé, Tarif, À savoir), deux
à quatre points sous chacune, une ligne par point, sans phrases rédigées.
Garde-fous : reprends les heures et les prix tels quels. Ne calcule aucun total.
N'ajoute aucune activité. Rends uniquement le programme.
```

70 · exemple, échange 2 sur 3 La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS

```
But : confirmer la réservation à la responsable du comité, qui doit la valider auprès
de son bureau.
Matière : le programme ci-dessus. Total, calculé par moi : 28 personnes × 27 € = 756 €
TTC. Acompte de 30 % demandé avant le 1er décembre.
Tâche : rédige le courriel de confirmation.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes (la date
et le déroulé en une phrase, le tarif et l'acompte, ce que j'attends d'elle), 120 mots
au plus, objet non compris. Vouvoiement, ton chaleureux, signé Sophie.
Garde-fous : reprends les montants et les dates tels quels. Rends uniquement le
courriel.
```

71 · exemple, échange 3 sur 3 La visite de groupe d'un domaine viticole, en programme, en courriel et en SMS

```
Reprends l'essentiel en SMS, à envoyer la veille à la responsable du comité. 160 signes
au plus, espaces compris : l'heure d'arrivée et le parking dans la première phrase, le
rappel des chaussures fermées. Signé Sophie, domaine. Rends uniquement le SMS.
```

72 · corrigé, entraînement 1, Réécrire cinq lignes Forme trop vagues **La demande complète de Léa, avec sa ligne Forme**

```
But : rappeler à [Client] son rendez-vous de demain, pour éviter un déplacement pour
rien.
Matière : entretien de chaudière gaz, [jour] à [heure], à [commune], par [prénom du
technicien]. Numéro de l'entreprise : 05 XX XX XX XX.
Tâche : rédige le SMS de rappel.
Forme : un SMS de 160 signes au plus, espaces compris, le jour et l'heure dans la
première phrase, signé Léa.
Garde-fous : garde le jour et l'heure tels quels. Rends uniquement le texte du SMS.
```

Ce que vous devez obtenir : « Bonjour, rappel de l'entretien de votre chaudière demain [jour] à [heure], par [prénom]. Un empêchement ? Appelez le 05 XX XX XX XX. Léa », à compter avant l'envoi une fois les crochets remplis.

73 · corrigé, entraînement 2, Mettre en tableau les demandes de devis de la semaine **La demande de Léa**

```
But : tenir à jour le fichier « Devis à faire » que Karim consulte chaque lundi pour
planifier ses visites.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les six messages tels quels]
--- fin du texte ---
Tâche : range ces demandes dans un tableau.
Forme : un tableau de six colonnes, dans cet ordre : Date, Client, Commune, Travaux
demandés, Délai souhaité, Prochaine action. Une ligne par demande, dans l'ordre de
réception. Date : le jour de la semaine. Travaux demandés : dix mots au plus. Prochaine
action : « rappeler aujourd'hui » pour une fuite ou une panne, « visite à planifier »
pour des travaux à mesurer, « devis direct » quand le matériel suffit à chiffrer.
Garde-fous : une information par cellule. Si le délai n'est pas écrit dans le message,
laisse la cellule vide et n'en déduis aucun. Rends uniquement le tableau, sans texte
avant ni après.
```

Ce que vous devez obtenir : Lundi | [Client 1] | Villenave-d'Ornon | Remplacer chaudière fioul par pompe à chaleur | Avant l'hiver prochain | Visite à planifier Lundi | [Client 2] | Bègles | Fuite sur le ballon, goutte au sol | | Rappeler aujourd'hui Mardi | [Client 3] | Talence | Salle de bain complète, douche à l'italienne | Printemps | Visite à planifier Mercredi | [Client 4] | Floirac | Devis adoucisseur d'eau | | Devis direct Jeudi | [Client 5] | Bègles | Remplacement colonne d'eau froide, bâtiment A | Avant le 15 janvier | Visite à planifier Vendredi | [Client 6] | Cenon | Remplacer robinet extérieur fendu | Pas pressé | Devis direct

74 · corrigé, entraînement 3, Une information, quatre formes pour quatre publics **La première demande, le courriel aux bailleurs**

```
But : informer les propriétaires bailleurs de la fermeture de l'agence, pour qu'ils sachent que la gestion de leurs biens continue.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les notes d'Hélène]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel aux propriétaires bailleurs.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes (la fermeture et ses dates, ce qui continue pendant les travaux, le numéro d'astreinte pour leurs locataires), 130 mots au plus, objet non compris. Vouvoiement, ton rassurant, signé Hélène, gérante.
Garde-fous : reprends les dates, les heures et le numéro tels quels. N'ajoute aucun service qui ne figure pas dans les notes. Rends uniquement le courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Un objet du type « Agence fermée du 1er au 5 février, gestion maintenue », puis trois paragraphes qui reprennent exactement les dates, la réouverture du lundi 8 février à 9 h, les visites et les états des lieux maintenus, et l'astreinte de 8 h à 20 h.

75 · corrigé, entraînement 3, Une information, quatre formes pour quatre publics **Les trois relances, dans la même conversation**

```
1. Reprends l'information pour les locataires, en SMS de 160 signes au plus, espaces compris : les dates de fermeture, puis le numéro d'astreinte et ses horaires pour les urgences. Signé l'agence. Rends uniquement le SMS.
2. Reprends-la en affichette pour la vitrine : un titre de six mots au plus, puis quatre lignes au plus, lisibles de la rue (dates, réouverture, téléphone maintenu, astreinte). Rends uniquement le texte de l'affichette.
3. Reprends les tâches de l'équipe en liste numérotée, dans l'ordre chronologique, avec la date de chaque tâche en début de ligne. Rends uniquement la liste.
```

Ce que vous devez obtenir : Un SMS du type « Agence fermée du 1er au 5/02. Urgence (dégât des eaux, chauffage) : astreinte 06 XX XX XX XX, 7j/7, 8 h-20 h. Réouverture le 8/02. L'agence » ; une affichette de cinq lignes ; une liste de cinq tâches, du 25 janvier au 29 janvier, la mise à jour de la fiche internet comprise.

6 Exercice corrigé, préparer un rendez-vous avec un acheteur

76 La fiche de préparation

```
But : préparer mon rendez-vous du jeudi 26 novembre à 10 h avec Nathalie, acheteuse, et Marc, ingénieur méthodes, d'un équipementier aéronautique qui consulte trois fournisseurs pour 400 supports SF-220 par an. Je suis commercial d'une entreprise d'usinage de 45 salariés à Mérignac.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les quatre documents : notes du CRM, trois dernières commandes, dernier courriel de l'acheteuse, note de l'atelier]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige ma fiche de préparation.
Forme : une page, 300 mots au plus, en cinq rubriques titrées : le client et la pièce ; ce que l'acheteuse attend de la réunion ; nos points forts, chacun appuyé sur un fait de la matière ; nos points sensibles ; ce que je veux obtenir en sortant. Phrases courtes, pas de tableau.
Garde-fous : n'avance aucun prix, aucune remise et aucun délai qui ne figurent pas dans la matière. N'invente rien sur l'équipementier. Si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche de ce type. Le client et la pièce. Équipementier aéronautique de la région toulousaine, client depuis mars 2025. Support SF-220, aluminium 7075, usinage 5 axes, tolérances de plus ou moins 0,02 mm. Trois commandes de 20 à 30 pièces, 148 € HT la pièce par 30. Ce que l'acheteuse attend. Nos éléments sur la capacité, les délais, le stock de sécurité et le plan qualité, pour 400 pièces par an en commande ouverte, appels mensuels dès mars 2027. Offre chiffrée sous quinze jours après la réunion. Trois fournisseurs consultés. Nos points forts. Aucune réclamation qualité en trois commandes. EN 9100 valable jusqu'en septembre 2029. 400 pièces par an : environ deux jours de machine par mois. Stock de sécurité de 60 pièces possible. Nos points sensibles. Retard de quatre jours en juin 2026, dû à l'anodiseur. Un seul anodiseur qualifié. Six semaines de délai après commande ferme. Aluminium révisé chaque trimestre. Ce que je veux obtenir. L'engagement sur le volume annuel, condition du stock de sécurité. Les critères de choix et la date de décision. [À COMPLÉTER : prochain rendez-vous]

Note : Relisez la fiche contre la matière avant d'écrire la demande suivante : chaque chiffre doit s'y retrouver.

77 Ce qui a été publié sur l'entreprise visitée

```
But : connaître l'actualité publique de l'entreprise que je rencontre le [date], pour ne pas découvrir en réunion ce qui est publié depuis des mois.
Matière : [nom de l'entreprise], [ville], [secteur].
Tâche : cherche sur le web ce qui a été publié sur elle depuis douze mois.
Forme : une liste numérotée de cinq faits au plus, chacun en une phrase, avec sa date et le lien de la page où il se trouve.
Garde-fous : seulement des faits trouvés dans une page dont tu donnes le lien, rien de mémoire. Si tu ne peux pas chercher sur le web, dis-le et arrête-toi. Si tu ne trouves rien, écris : rien trouvé.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois à cinq faits datés, chacun suivi de son lien. Ouvrez-les tous : un lien qui ne mène pas à la phrase citée fait sortir le fait de votre fiche. Un ou deux faits vérifiés suffisent pour la réunion ; ils n'ont rien à faire dans le courriel de confirmation.

78 · corrigé de l'exercice **Demande 2, les sept questions**

```
But : mener la réunion de jeudi en apprenant ce qui décidera le choix de l'acheteuse.
Matière : la matière et la fiche ci-dessus.
Tâche : rédige les sept questions que je poserai.
Forme : une liste numérotée de sept questions ouvertes, une phrase chacune, dans
l'ordre où je les poserai (le besoin, les volumes, la logistique, la qualité, la
décision) ; sous chaque question, en une ligne, ce que la réponse m'apprendra.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est déjà dans la matière. Aucune question
sur les prix des concurrents.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Comment les 400 pièces se répartiront-elles d'un mois à l'autre, et quelle variation acceptez-vous sur un appel ? Pour dimensionner le stock de sécurité. 2. Le volume annuel peut-il faire l'objet d'un engagement écrit, et sur quelle durée ? C'est la condition du stock de 60 pièces. 3. Quel délai attendez-vous entre un appel de livraison et la livraison ? Pour le comparer à nos six semaines et au stock. 4. Le premier article validé par Marc reste-t-il valable pour la commande ouverte ? Pour savoir si une nouvelle qualification s'ajoute au démarrage. 5. Qu'attendez-vous dans le plan qualité : contrôles, certificats matière, rapports de mesure ? Pour bâtir le dossier qualité de l'offre. 6. Quels critères départageront les trois offres, et avec quel poids ? Pour savoir où insister dans l'offre. 7. Qui décide, et à quelle date le choix sera-t-il annoncé ? Pour caler la relance.

79 · corrigé de l'exercice **Demande 3, les objections**

```
But : ne pas être pris de court par les objections de l'acheteuse et de l'ingénieur
méthodes.
Matière : la matière ci-dessus.
Tâche : liste les objections probables et la réponse à chacune.
Forme : un tableau de trois colonnes, dans cet ordre : Objection, Réponse (deux phrases
au plus), Fait qui la porte. Six lignes au plus.
Garde-fous : chaque réponse s'appuie sur un fait de la matière, recopié dans la
troisième colonne ; sans fait, écris [AUCUN FAIT, À PRÉPARER]. Aucune promesse de prix,
de remise ou de délai absente de la matière.
```

Ce que vous devez obtenir : Le tableau ci-dessous, à relire avec Thierry le mardi.

80 · corrigé de l'exercice — Demande 4, le courriel de confirmation

```
But : confirmer à Nathalie notre venue jeudi et lui montrer que la réunion est
préparée.
Matière : son courriel du 20 novembre, dans la matière ci-dessus. Je viens avec
Thierry, directeur de production.
Tâche : rédige le courriel de confirmation.
Forme : un objet de huit mots au plus, une formule d'appel, trois paragraphes courts
(la confirmation avec la date, l'heure et les participants ; les quatre sujets de son
courriel, que nous apporterons ; une question sur la durée prévue), 100 mots au plus,
objet non compris. Vouvoiement, signé Julien.
Garde-fous : aucun prix, aucun engagement de délai ou de stock. Rends uniquement le
courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Réunion du jeudi 26 novembre, support SF-220 Bonjour Nathalie, Je vous confirme notre venue le jeudi 26 novembre à 10 h dans vos locaux. Je serai accompagné de Thierry, notre directeur de production. Nous apporterons nos éléments sur les quatre sujets de votre courriel : la capacité, les délais, le stock de sécurité et notre plan qualité. Combien de temps prévoyez-vous pour cette réunion, afin que nous organisions notre déplacement ? Cordialement, Julien

81 · exemple, échange 1 sur 3 — Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion

```
But : préparer mon rendez-vous de mardi 14 h avec un propriétaire qui hésite à confier
la gestion de huit T2 à l'agence.
Matière :
--- début du texte ---
Appel du 12/11 : propriétaire, 68 ans, gère seul depuis 15 ans, huit T2 dans une
résidence de La Teste-de-Buch. Deux T2 vacants depuis septembre. Un locataire en impayé
depuis trois mois, pas de relance écrite envoyée. « Fatigué des appels le soir. »
Craint de « perdre la main » sur le choix des locataires. Notre offre : honoraires de
gestion 7 % HT des loyers encaissés ; garantie des loyers impayés en option, 2,5 % des
loyers ; le propriétaire valide chaque nouveau locataire ; compte rendu de gestion
chaque trimestre.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige les questions à lui poser.
Forme : une liste numérotée de six questions ouvertes, dans l'ordre de l'entretien, une
phrase chacune, puis en une ligne ce que la réponse m'apprendra.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est dans mes notes. Aucune question sur sa
situation personnelle ou ses revenus.
```

82 · exemple, échange 2 sur 3 — Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion

```
À partir des mêmes notes, liste ses objections probables. Forme : un tableau de trois
colonnes, Objection, Réponse en deux phrases au plus, Fait de nos notes. Quatre lignes
au plus. Garde-fous : aucune remise sur les honoraires, aucune promesse de délai de
relocation.
```

83 · exemple, échange 3 sur 3 **Hélène prépare le rendez-vous d'un propriétaire qui hésite à confier sa gestion**

Rédige le courriel qui confirme le rendez-vous. Forme : un objet de huit mots au plus, deux paragraphes, 90 mots au plus : la confirmation de mardi 14 h à l'agence ; la liste des documents utiles à apporter (baux en cours, derniers avis d'échéance, échanges avec le locataire en impayé). Vouvoiement, signé Hélène, gérante. Rends uniquement le courriel.

84 · exemple, échange 1 sur 3 **Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic**

But : préparer la visite de vendredi 9 h avec la gestionnaire du syndic, pour décrocher le contrat d'entretien de la chaufferie.
Matière :
--- début du texte ---
Résidence de 36 logements à Talence, construite en 1985. Chaudière collective gaz installée en 2012. Deux pannes l'hiver dernier selon la gestionnaire. Le syndic veut une intervention en moins de 4 heures en hiver. Nous : astreinte 7 jours sur 7 de novembre à mars, intervention en 4 heures en semaine, 8 heures le week-end. Pas encore de contrat de chaufferie collective de cette taille, mais deux chaufferies de 12 et 18 logements entretenues depuis 2023.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige les questions à poser pendant la visite.
Forme : une liste numérotée de cinq questions, une ligne chacune, lisible sur un téléphone.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est dans mes notes.

85 · exemple, échange 2 sur 3 **Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic**

Liste les objections probables de la gestionnaire. Forme : pour chacune, l'objection, puis la réponse en une phrase, puis le fait de mes notes entre parenthèses. Trois objections. Garde-fous : aucun prix, aucun délai que je n'ai pas donné.

86 · exemple, échange 3 sur 3 **Karim prépare, depuis sa camionnette, la visite d'une résidence avec son syndic**

Écris le SMS qui confirme la visite à la gestionnaire. 160 signes au plus, espaces compris, avec le jour, l'heure et une demande : le carnet d'entretien sur place. Signé Karim. Rends uniquement le SMS.

87 · exemple, échange 1 sur 2 **Une entreprise de propreté prépare la visite d'une clinique, sans prix au mètre carré inventé**

Prépare ma visite de la clinique de jeudi. Voici mes notes : 2 800 m² de bureaux et de consultations, passage quotidien du lundi au samedi, l'actuel prestataire est jugé irrégulier, trois entreprises consultées. Fais une fiche.

88 · exemple, échange 2 sur 2 **Une entreprise de propreté prépare la visite d'une clinique, sans prix au mètre carré inventé**

```
But : préparer la visite de jeudi 15 h avec la responsable des services généraux d'une
clinique privée, avant sa consultation de trois entreprises.
Matière :
--- début du texte ---
2 800 m² de bureaux et de cabinets de consultation, hors bloc opératoire. Passage
quotidien du lundi au samedi, avant 7 h 30. Prestataire actuel jugé irrégulier par la
cliente. Nous : 30 salariés, 4 cliniques et centres médicaux entretenus en Gironde, un
chef d'équipe par site, contrôle qualité mensuel avec la cliente. Protocoles de
désinfection des cabinets de consultation déjà en place chez deux clients médicaux.
--- fin du texte ---
Tâche : rédige ma fiche de visite.
Forme : une page, 250 mots au plus, quatre rubriques : ce que la cliente attend ; ce
que je dois voir pendant la visite ; nos atouts, chacun avec un fait de mes notes ; les
questions à poser.
Garde-fous : n'avance aucun prix, aucune certification et aucune expérience qui ne
figurent pas dans mes notes. Si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

89 · corrigé, entraînement 1, Découper la demande fourre-tout de Baptiste **La demande des questions, complète**

```
But : mener mon rendez-vous de mardi avec l'acheteur d'un fabricant de machines
agricoles d'Agen, qui envisage 2 000 pièces par an.
Matière :
--- début du texte ---
[collez vos notes du CRM, les dernières commandes et le dernier courriel de l'acheteur]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige les questions à poser.
Forme : une liste numérotée de sept questions ouvertes, une phrase chacune, dans
l'ordre de la réunion, puis en une ligne ce que chaque réponse m'apprendra.
Garde-fous : aucune question dont la réponse est dans la matière. N'avance aucun prix.
```

Ce que vous devez obtenir : Sept questions ouvertes sur le besoin, les volumes, les délais attendus, la qualité et la décision, chacune suivie de ce qu'elle apprendra à Baptiste.

90 · corrigé, entraînement 2, Le tableau des objections d'un boulanger avant son rendez-vous à la banque **La demande du gérant**

```
But : préparer mon rendez-vous de lundi avec ma conseillère bancaire, pour obtenir le financement d'un four neuf.
Matière :
--- début du texte ---
[collez les notes du gérant]
--- fin du texte ---
Tâche : liste les objections probables de la banque et la réponse à chacune.
Forme : un tableau de trois colonnes, dans cet ordre : Objection, Réponse en deux phrases au plus, Fait des notes qui la porte. Cinq lignes au plus.
Garde-fous : chaque réponse s'appuie sur un fait des notes ; sans fait, écris [AUCUN FAIT, À PRÉPARER]. N'invente aucun taux, aucune durée et aucun montant.
```

Ce que vous devez obtenir : Objection | Réponse | Fait des notes « Pourquoi un four neuf maintenant ? » | L'ancien four date de 2009 et a fait perdre deux journées de production en 2026. | Trois pannes en 2026, deux journées perdues « Votre activité suit-elle ? » | Le chiffre d'affaires 2025 progresse de 6 %. | 520 000 € HT en 2025, + 6 % « Quel apport mettez-vous ? » | L'entreprise apporte 8 000 € sur 38 000 € HT. | Apport de 8 000 € « Vous avez déjà un prêt en cours. » | Il se termine en mars 2027, pendant la première année du nouveau prêt. | Camionnette, dernière échéance en mars 2027 « Comment passerez-vous l'hiver en trésorerie ? » | [AUCUN FAIT, À PRÉPARER] | Pas de prévisionnel de janvier à mars 2027

91 · corrigé, entraînement 3, Préparer de bout en bout le rendez-vous d'un service d'aide à domicile avec un EHPAD **La fiche, première demande**

```
But : préparer ma présentation du mardi 8 décembre à 14 h à la directrice d'un EHPAD de 84 résidents, qui compare trois services d'aide à domicile pour accompagner les sorties de ses résidents.
Matière :
--- début du texte ---
[collez le courriel de la directrice et vos notes]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige ma fiche de préparation.
Forme : une page, 250 mots au plus, quatre rubriques titrées : le besoin de l'EHPAD ; ce que nous pouvons faire, avec un fait par point ; nos limites ; ce que je veux obtenir.
Garde-fous : n'avance aucun prix autre que le tarif horaire de la grille, aucun forfait et aucun délai absent de mes notes. Si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Une fiche qui chiffre le besoin à environ 30 heures par mois (une quinzaine de sorties de deux heures), au-dessus des 20 heures qui permettent une auxiliaire référente ; qui place les disponibilités du mardi et du jeudi après-midi parmi les atouts ; et qui range l'absence de véhicule adapté aux fauteuils parmi les limites.

92 · corrigé, entraînement 3, Préparer de bout en bout le rendez-vous d'un service d'aide à domicile avec un EHPAD **Les trois demandes suivantes et la recherche web**

```
2. But : apprendre ce qui décidera le choix de la directrice. Matière : la matière et
la fiche ci-dessus. Tâche : rédige les questions à poser. Forme : liste numérotée de
six questions ouvertes, dans l'ordre de l'entretien. Garde-fous : inclure les fauteuils
roulants et la prise en charge financière ; aucune question dont la réponse est dans la
matière.
3. But : préparer les objections. Matière : la matière ci-dessus. Tâche : liste les
objections probables et la réponse à chacune. Forme : tableau Objection, Réponse en
deux phrases au plus, Fait qui la porte, cinq lignes au plus. Garde-fous : sans fait,
écris [AUCUN FAIT, À PRÉPARER] ; aucune promesse de véhicule ni de tarif.
4. But : confirmer le rendez-vous. Matière : le courriel de la directrice. Tâche :
rédige le courriel de confirmation. Forme : objet de huit mots au plus, deux
paragraphes, 80 mots au plus, vouvoiement. Garde-fous : aucun tarif, aucun engagement.
Rends uniquement le courriel.
5. But : connaître l'actualité publique de l'établissement. Matière : [nom de l'EHPAD],
Libourne. Tâche : cherche sur le web ce qui a été publié sur lui depuis douze mois.
Forme : cinq faits au plus, datés, avec leur lien. Garde-fous : rien de mémoire ; si tu
ne peux pas chercher, dis-le ; sinon « rien trouvé ».
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre réponses courtes et une liste de liens, chacune relue avant la suivante. Dans le tableau des objections, la ligne « Pouvez-vous transporter un résident en fauteuil ? » porte une réponse honnête : pas aujourd'hui, aucun véhicule adapté, et la question de savoir combien de résidents sont concernés.

7 Relancer, préciser, corriger sans tout recommencer

93 Une correction ciblée

```
Dans le passage « [recopiez le passage exact] », [ce qui ne va pas : une promesse non
décidée, un chiffre faux, un ton trop familier…].
Remplace-le par [ce que vous voulez à la place], parce que [la raison].
Garde tout le reste tel quel, mot pour mot.
Rends uniquement le texte corrigé.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même texte, où seul le passage cité a changé. Comparez les deux versions : si une autre phrase a bougé, signalez-le (« La signature a changé : remets la précédente »).

Note : Une correction par relance donne les résultats les plus nets. Deux défauts dans le même paragraphe peuvent partir ensemble, chacun avec sa raison.

94 Trois versions d'un même élément

```
Propose trois versions de [l'objet du courriel, la première phrase, la conclusion…] :
une neutre, une directe, une chaleureuse.
Forme : numérotées, [une phrase, huit mots au plus…] chacune, sans commentaire.
Garde-fous : les mêmes faits dans les trois versions, aucun ajouté.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois propositions courtes, numérotées. Choisissez-en une et dites-le : « Garde la version 2 et remets-la dans le courriel. Garde tout le reste. » Choisir parmi trois est souvent plus rapide que de décrire le ton voulu.

95 Résumer les décisions avant de repartir

```
But : repartir dans une nouvelle conversation sans perdre ce que nous avons décidé ici.
Matière : toute cette conversation.
Tâche : résume les décisions prises.
Forme : dix lignes au plus, en liste : le but, le destinataire, les faits retenus, les
consignes de forme, ce qui est exclu.
Garde-fous : seulement ce qui a été décidé en dernier, aucune idée nouvelle ; les
dates, chiffres et numéros tels quels. Si deux consignes se contredisent, signale-le au
lieu de choisir.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de dix lignes au plus, à relire avant de la recoller : vérifiez que chaque chiffre est le dernier validé, et tranchez vous-même les contradictions signalées. Le résumé, suivi de la tâche, devient la première demande de la nouvelle conversation.

96 · corrigé de l'exercice Première relance, les deux corrections du fond

```
Dans « Vous êtes donc redevable de la somme de 168 € », le montant est faux : écris 186
€, parce que 1 626 moins 1 440 font 186. Supprime aussi la phrase « Nous vous rappelons
qu'à défaut de règlement, nous serions contraints d'engager une procédure de
recouvrement », parce qu'il s'agit d'une première information et que le locataire paie
ses loyers à l'heure. Garde tout le reste. Rends uniquement le courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même courriel avec 186 € et sans la menace. Maxime vérifie que les autres montants n'ont pas bougé.

97 · corrigé de l'exercice Deuxième relance, préciser puis resserrer

```
Précision : l'agence ne propose pas d'office de paiement en plusieurs fois ; si le
locataire a une difficulté, il appelle l'agence au 05 XX XX XX XX. Remplace la phrase
sur le paiement en plusieurs fois par cette information, parce que seule la gérante
peut accorder un échelonnement. Remplace aussi la formule finale par « Cordialement »,
et tiens les 100 mots demandés. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Régularisation de vos charges 2025 Bonjour, La régularisation annuelle des charges de votre appartement, lot 7 de la résidence Les Pins, est faite. Vos provisions de 2025 s'élèvent à 1 440 € et les charges réelles à 1 626 €. Il reste donc 186 € à régler avec votre loyer de janvier. Le décompte détaillé est joint. En cas de difficulté, appelez-nous au 05 XX XX XX XX. Cordialement, Maxime

98 · exemple, échange 1 sur 3 Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances

```
But : annoncer le retard à l'acheteur du client, qui doit replanifier sa propre
production.
Matière : commande 24-1225, 120 brides inox, promise le 27/11. Lot de matière refusé à
notre contrôle de réception le 16/11. Nouvelle date : 11/12, si le lot de remplacement
est conforme. Livraison partielle possible le 27/11 : 40 brides, si le client
l'accepte.
Tâche : rédige le courriel à l'acheteur.
Forme : un objet, trois paragraphes, 120 mots au plus, vouvoiement, signé Claire.
Garde-fous : reprends les dates et les quantités telles quelles.
```

99 · exemple, échange 2 sur 3 Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances

```
Dans « Nous nous engageons à vous livrer l'intégralité de la commande au plus tard le
11 décembre », retire l'engagement, parce que la date dépend de la conformité du lot de
remplacement. Écris que la livraison complète est prévue le 11 décembre, sous cette
réserve. Garde tout le reste.
```

100 · exemple, échange 3 sur 3 Le retard de livraison de Claire, rendu exact et sobre en trois relances

```
Les excuses reviennent trois fois : garde-en une seule, dans le premier paragraphe,
parce que l'acheteur attend surtout de quoi replanifier. Précision : j'ai besoin de sa
réponse sur la livraison partielle avant le 24/11 à 12 h, pour lancer l'expédition ;
mets-la en question dans le dernier paragraphe. Garde tout le reste, 120 mots au plus.
```

101 · exemple, échange 1 sur 3 Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher

```
Un client trouve notre devis de chauffe-eau thermodynamique trop cher par rapport à un
concurrent et demande une remise. Rédige une réponse polie qui refuse la remise.
```

102 · exemple, échange 2 sur 3 Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher

```
Précision : notre devis de 3 900 € TTC comprend la dépose et l'évacuation de l'ancien
chauffe-eau, un groupe de sécurité neuf, la mise en service et l'entretien de la
première année. Le client compare avec un devis à 3 000 € TTC dont il ne nous a pas
donné le détail. Karim ne fait pas de remise, mais propose de comparer les deux devis
ligne par ligne au téléphone. Reprends la réponse avec ces faits : trois paragraphes,
110 mots au plus, signée Léa. N'affirme rien sur le devis du concurrent.
```

103 · exemple, échange 3 sur 3 Léa répond à un client qui trouve son devis trop cher

```
Propose trois versions de la première phrase : une neutre, une directe, une
chaleureuse. Une phrase chacune, mêmes faits, sans commentaire.
```

104 · exemple, échange 1 sur 3 **Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé**

```
Dixième relance dans le même fil : « Remets le numéro d'astreinte, le bon, et retire
encore la phrase sur le 25 décembre. Garde tout le reste. »
```

105 · exemple, échange 2 sur 3 **Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé**

```
But : repartir dans une nouvelle conversation sans perdre ce que nous avons décidé ici.
Matière : toute cette conversation.
Tâche : résume les décisions prises.
Forme : dix lignes au plus, en liste : le but, le destinataire, les faits retenus, les
consignes de forme, ce qui est exclu.
Garde-fous : seulement ce qui a été décidé en dernier ; les dates et numéros tels
quels. Si deux consignes se contredisent, signale-le au lieu de choisir.
```

106 · exemple, échange 3 sur 3 **Une conversation qui s'égare, et repart propre avec un résumé**

```
Nouvelle conversation. Voici les décisions prises pour un courrier aux familles :
--- début du texte ---
[le résumé relu et corrigé]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courrier.
Garde-fous : reprends les dates, les horaires et le numéro tels quels ; n'ajoute aucune
autre exception. Rends uniquement le courrier.
```

107 · corrigé, entraînement 1, Transformer cinq « refais » en corrections ciblées **La relance de Léa, prête à copier**

```
Dans le passage « Salut, n'oublie pas ton rendez-vous demain à 8 h, à plus », le ton
est trop familier.
Remplace-le par une phrase au vouvoiement, sans « à plus », parce que le client a 80
ans et ne connaît pas l'entreprise.
Garde tout le reste tel quel, mot pour mot.
Rends uniquement le SMS.
```

Ce que vous devez obtenir : « Bonjour, nous vous rappelons votre rendez-vous de demain à 8 h », suivi du reste du SMS, inchangé.

108 · corrigé, entraînement 2, Trois relances pour l'annonce d'un T2 meublé **Première relance, les erreurs de fait**

```
Corrige quatre passages, parce que l'annonce doit reprendre exactement la matière : «
24 m² » devient « 42 m² » ; supprime « à deux pas de la plage », qui ne figure pas dans
la matière ; « disponible immédiatement » devient « disponible le 1er janvier » ;
supprime « ou un investisseur exigeant », puisqu'il s'agit d'une location. Ajoute la
classe énergie D, qui manquait. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : La même annonce, chiffres et faits justes, la classe énergie ajoutée.

109 · corrigé, entraînement 2, Trois relances pour l'annonce d'un T2 meublé **Deuxième relance, la forme**

```
Les mots « sublime », « bijou », « raffiné », « haut de gamme » et « une occasion rare
à saisir » sont de trop, parce que les locataires s'en méfient et que la ville d'Hiver
se suffit. Remets l'annonce dans la forme demandée : une phrase d'accroche sans
superlatif, puis une liste de cinq points (surface et étage, quartier et gare,
équipements, loyer charges comprises, disponibilité et classe énergie). 100 mots au
plus. Garde les faits tels quels.
```

Ce que vous devez obtenir : T2 meublé de 42 m² dans le quartier de la ville d'Hiver, à louer à l'année. - 42 m² au 2e étage avec ascenseur - Ville d'Hiver, à 900 m de la gare - Cuisine équipée, lave-linge, place de parking - Loyer : 780 € charges comprises - Disponible le 1er janvier, classe énergie D

110 · corrigé, entraînement 3, Reprendre un fil qui s'est égaré **La demande de résumé**

```
But : repartir dans une nouvelle conversation sans perdre ce que nous avons décidé ici.
Matière : toute cette conversation.
Tâche : résume les décisions prises pour le courriel d'accompagnement de l'offre.
Forme : huit lignes au plus, en liste : le but, le destinataire, les faits retenus, la
longueur, ce qui est exclu.
Garde-fous : seulement la dernière décision sur chaque point ; si deux consignes se
contredisent, signale-le au lieu de choisir. Aucun fait nouveau.
```

Ce que vous devez obtenir : Un résumé qui doit dire : 400 pièces par an, commande ouverte, appels mensuels dès mars 2027 ; stock de sécurité de 60 pièces ; aucun prix, l'offre est jointe ; second anodiseur : qualification à l'étude, sans date ; 120 mots au plus. S'il garde 139 € HT ou « d'ici mars 2027 », Julien les retire avant de recoller.

111 · corrigé, entraînement 3, Reprendre un fil qui s'est égaré **La demande qui ouvre la nouvelle conversation**

```
But : accompagner l'offre chiffrée envoyée à l'acheteuse d'un équipementier
aéronautique, pour qu'elle l'ouvre en sachant ce qui la distingue.
Matière :
--- début du texte ---
[le résumé relu et corrigé]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige le courriel d'accompagnement.
Forme : un objet de huit mots au plus, trois paragraphes, 120 mots au plus,
vouvoiement, signé Julien.
Garde-fous : aucun prix dans le courriel ; aucun engagement ni aucune date sur le
second anodiseur, seulement « à l'étude » ; reprends les chiffres tels quels. Rends
uniquement le courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de 120 mots au plus, juste du premier coup : la commande ouverte, le stock de 60 pièces, la qualification à l'étude, l'offre jointe, sans prix ni date inventée.

8 Travailler sur un document long, de la pièce jointe à la question ciblée

112 Citer d'abord, répondre ensuite

```
But : répondre à [qui] sur [sujet], avec ce que dit [le document] et rien d'autre.
Matière : [le règlement de copropriété, le bail, le contrat…] joint à ce message.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro, les articles qui parlent de
[sujet]. 2. Puis réponds à : [question].
Forme : chaque citation entre guillemets, précédée de son numéro d'article et de sa
page ; puis la réponse en cinq lignes au plus, qui renvoie aux articles cités.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune
connaissance extérieure au document, ni loi, ni usage.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois citations numérotées, puis une réponse courte qui s'appuie sur elles, ou la mention « absent du document ». Avant de vous en servir, retrouvez chaque citation dans le fichier : un mot changé ou un numéro faux suffit à la faire tomber.

Note : Ajoutez-la à votre bibliothèque de demandes sous le nom « Interroger un document long ».

113 Dresser le plan d'un document avant de le découper

```
But : repérer dans [le document] les parties utiles pour [ma question], avant de les
interroger une par une.
Matière : [le document] joint à ce message.
Tâche : dresse son plan.
Forme : un tableau de trois colonnes, dans cet ordre : Titre, Numéro de l'article ou de
la partie, Page de début. Une ligne par titre de premier et de deuxième niveau.
Garde-fous : ne résume aucune partie. Si une page n'est pas lisible, écris [ILLISIBLE]
sur sa ligne.
```

Ce que vous devez obtenir : Le plan du document en tableau, sans résumé. Vous y repérez en une minute les deux ou trois parties qui répondent à votre question, à joindre ou à interroger ensuite.

114 · corrigé de l'exercice La demande de Claire

```
But : savoir ce que les conditions générales d'achat du client prévoient pour un retard de livraison de quatorze jours, avant de lui écrire.
Matière : les conditions générales d'achat jointes à ce message. Commande de 120 brides inox, 9 600 € HT, livrée avec quatorze jours de retard.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro, les articles qui parlent des pénalités de retard, de leur plafond, des livraisons partielles et des causes de retard. 2. Puis réponds à trois questions : quelle pénalité pour ce retard, avec le calcul ; la livraison partielle est-elle permise et à quelle condition ; un retard causé par un fournisseur de matière change-t-il quelque chose ?
Forme : les citations d'abord, chacune avec son numéro ; puis trois réponses numérotées, trois lignes au plus chacune.
Garde-fous : si le document ne dit rien sur un point, écris : absent du document. N'emploie aucune connaissance extérieure au document.
```

Ce que vous devez obtenir : Citations des articles 9.3, 14.2 et 14.5. Puis : 1. Pénalité de 0,5 % par jour à compter du troisième jour : du 3e au 14e jour, 12 jours, soit 6 % de 9 600 €, 576 € HT, sous le plafond de 10 % (960 €). 2. Permise avec l'accord écrit préalable de l'acheteur (article 9.3). 3. Absent du document.

115 · exemple, échange 1 sur 3 Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur

```
But : repérer dans le règlement de copropriété joint les parties qui traitent des charges, avant de les interroger.
Matière : le règlement de copropriété joint à ce message.
Tâche : dresse son plan.
Forme : un tableau de trois colonnes : Titre, Numéro de l'article, Page. Une ligne par titre de premier et de deuxième niveau.
Garde-fous : ne résume aucune partie.
```

116 · exemple, échange 2 sur 3 Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur

```
But : répondre au propriétaire du lot 3, au rez-de-chaussée, avec ce que dit le règlement et rien d'autre.
Matière : le même règlement, joint plus haut.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les articles du chapitre V et de l'annexe qui parlent des charges d'ascenseur. 2. Puis réponds : le lot 3 participe-t-il aux charges d'entretien de l'ascenseur, et à celles de son remplacement ?
Forme : les citations, puis deux réponses de trois lignes au plus.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune connaissance extérieure au document.
```

117 · exemple, échange 3 sur 3 **Le règlement de copropriété de 96 pages et les charges d'ascenseur**

```
Rédige le courriel au propriétaire. Forme : trois paragraphes, 120 mots au plus : ce
que disent les articles 33 et 34 et l'annexe ; le point que le règlement ne traite pas
; ce que je vérifie et quand je reviens vers lui (vendredi). Vouvoiement, signé Maxime.
Garde-fous : aucune règle de loi, aucune promesse sur le montant. Rends uniquement le
courriel.
```

118 · exemple, échange 1 sur 2 **Le bail commercial d'une boulangerie et la hotte d'extraction**

```
Le bail est-il clair sur qui paie le remplacement de la hotte ? Voici le bail : [42
pages collées dans le champ de saisie]
```

119 · exemple, échange 2 sur 2 **Le bail commercial d'une boulangerie et la hotte d'extraction**

```
But : savoir ce que mon bail commercial prévoit pour le remplacement de la hotte
d'extraction du fournil, avant d'en parler au propriétaire.
Matière : le bail commercial joint à ce message.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les articles qui
parlent des travaux, des réparations, des équipements et de leur remplacement. 2. Puis
réponds : le remplacement de la hotte est-il à la charge du locataire ou du bailleur ?
Forme : les citations, puis une réponse de cinq lignes au plus.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune
connaissance extérieure au bail.
```

120 · exemple, échange 1 sur 2 **Le manuel qualité de 140 pages, rangé dans un projet**

```
Consignes du projet « Manuel qualité » : Tu réponds aux questions des chefs d'équipe
sur le manuel qualité joint au projet. Pour chaque question, cite d'abord, mot pour mot
avec leur numéro de procédure et leur page, les passages qui répondent, puis donne la
réponse en cinq lignes au plus. Si le manuel n'en dit rien, écris : absent du manuel.
N'emploie aucune connaissance extérieure au manuel. Réponds en phrases simples, sans
jargon.
```

121 · exemple, échange 2 sur 2 **Le manuel qualité de 140 pages, rangé dans un projet**

```
Un châssis a été livré avec une rayure de 3 cm sur le profilé, repérée par le client à
la pose. Que prévoit le manuel : qui décide, qui prévient le client, et sous quel délai
?
```

122 · corrigé, entraînement 1, Remettre dans l'ordre une demande sur un document **La demande de Léa, remise dans l'ordre**

```
But : savoir si nous pouvons résilier notre contrat d'entretien avant son terme, et
avec quel préavis, avant d'en parler à Karim.
Matière : le contrat d'entretien joint à ce message.
Tâche : 1. Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les articles qui
parlent de la durée, du renouvellement et de la résiliation. 2. Puis réponds : pouvons-
nous résilier avant le terme, et avec quel préavis ?
Forme : les citations, puis une réponse de cinq lignes au plus.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. N'emploie aucune
connaissance extérieure au contrat.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux ou trois articles cités (durée, tacite reconduction, résiliation), puis une réponse courte. Léa retrouve chaque citation dans le PDF avant d'en parler à Karim.

123 · corrigé, entraînement 2, Interroger un contrat de maintenance de photocopieur **La demande du cabinet**

```
But : savoir ce que coûte et engage notre contrat de maintenance de photocopieur, avant
la réunion d'associés.
Matière :
--- début du texte ---
[collez l'extrait du contrat]
--- fin du texte ---
Tâche : 1. Cite, mot pour mot avec leur numéro, les articles utiles. 2. Puis réponds à
quatre questions : la durée du contrat ; le préavis pour ne pas le renouveler ; la
révision du prix ; les frais de déplacement des techniciens. Signale aussi tout coût
facturé même sans utilisation.
Forme : les citations, puis quatre réponses numérotées de deux lignes au plus, puis une
ligne « coût facturé sans utilisation ».
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. Aucune connaissance
extérieure.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Durée : 21 trimestres, soit cinq ans et un trimestre, à compter de la livraison (article 2). 2. Préavis : lettre recommandée trois mois au moins avant l'échéance ; sinon reconduction d'un an (article 3). Une résiliation avant le terme coûte les sommes restant à courir (article 9). 3. Prix : révisable chaque 1er janvier, dans la limite de 5 % (article 5). 4. Frais de déplacement : absent du document. L'article 7 cite les pièces et la main-d'œuvre, pas le déplacement. Coût facturé sans utilisation : forfait minimal de 3 000 pages noir par trimestre (article 6).

124 · corrigé, entraînement 3, Découper un cahier des charges de 80 pages **La demande type, chapitre par chapitre**

```
But : préparer notre réponse à la consultation, sans rien manquer de ce qu'exige
l'acheteur.
Matière : le cahier des charges joint à ce message.
Tâche : 1. Cite, mot pour mot avec leur numéro et leur page, les passages du chapitre
[4, 5, 6 ou 7] qui fixent [les délais, les exigences qualité, les pénalités, les
critères de choix]. 2. Puis dresse la liste de ce que notre offre doit contenir ou
respecter sur ce point.
Forme : les citations, puis une liste numérotée, une exigence par ligne, avec son
numéro de paragraphe.
Garde-fous : s'il n'en dit rien, écris : absent du document. Aucune connaissance
extérieure. Ne propose aucun prix.
```

Ce que vous devez obtenir : Pour le chapitre 7, par exemple : la citation du paragraphe 7.1 (prix 40 %, qualité 35 %, délai et logistique 25 %), puis une liste qui rappelle que la qualité est jugée au regard du chapitre 5, et que l'offre doit être remise avant le 15 janvier à 12 h, complète, sous peine d'être écartée (paragraphe 8.2).

Module 3 Vérifier, protéger, réutiliser

9 Vérifier une réponse avant de vous en servir

125 Faire lister l'origine de chaque fait

```
Relis ta réponse. Liste dans un tableau chaque fait, chiffre ou date avancé, d'où il
vient (document, recherche, supposition) et ton degré de certitude. N'ajoute rien.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau à trois colonnes (fait ; origine ; certitude), une ligne par affirmation. Les lignes « supposition » ou « connaissances générales » sont votre liste de vérifications. Le degré de certitude annoncé par l'IA est une indication, pas une preuve : une ligne « élevée » se vérifie aussi quand elle engage l'entreprise.

Note : À envoyer dans la même conversation, juste après la réponse à vérifier. Elle fonctionne dans les cinq assistants du cours.

126 Comparer la réponse au texte officiel, phrase par phrase

```
But : vérifier la réponse que tu m'as donnée avant d'écrire au client.
Matière : voici le passage de la fiche officielle de service-public.fr, entre les
repères.
--- début du texte ---
[collez le passage de la page officielle]
--- fin du texte ---
Tâche : compare ta réponse précédente à ce texte, phrase par phrase.
Forme : un tableau à trois colonnes (ta phrase ; ce que dit le texte ; confirmé,
contredit ou absent du texte).
Garde-fous : appuie-toi uniquement sur le texte fourni. S'il ne dit rien d'un point,
écris « absent du texte ». Ne réécris pas encore la réponse.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau d'une ligne par phrase. Dans le cas de Léa : « 7 jours pour se rétracter » contredit (14 jours) ; « acompte encaissable après ce délai » contredit (le délai de 7 jours vise le paiement) ; « formulaire de rétractation » confirmé ; et une ligne ajoutée sur la demande expresse du client, absente de la première réponse.

Note : Le texte officiel, c'est vous qui le collez : la comparaison ne vaut que parce que la source a été ouverte par une personne.

127 · corrigé de l'exercice La relance qui corrige sans tout recommencer

```
Corrige ta note avec ces quatre points, sans rien changer d'autre.
1. Quatre commandes sont en retard, pour un total de 21 650 € HT.
2. Retire la phrase sur [Client B] : aucun report n'a été convenu.
3. Retire la phrase sur la norme EN 9100.
4. Retire la recommandation de priorité.
Ajoute à la place, pour chaque commande, une ligne avec son numéro, le client, le
montant, la cause du retard et la date de retour quand le relevé la donne. Si le relevé
ne donne pas de date, écris « non daté ». N'invente aucune date.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Commandes en retard au 19/11/2026 Bonjour Patrick, Quatre commandes sont en retard, pour un total de 21 650 € HT : - 4471, [Client A], 120 bagues R-220, 6 840 € HT : en attente du traitement de surface, retour annoncé le 2 décembre. - 4480, [Client B], 40 axes A-12, 5 200 € HT : 6 pièces non conformes au contrôle dimensionnel, reprise en cours, non daté. - 4492, [Client A], 300 entretoises E-08, 3 960 € HT : matière reçue le 17/11, usinage lancé, non daté. - 4495, [Client C], 25 carters C-40, 5 650 € HT : outillage en réparation, non daté. Pouvez-vous me dire d'ici demain midi quelles dates je peux annoncer aux trois clients ? Claire

128 · exemple, échange 1 sur 4 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client

```
Un client a signé chez lui un devis de remplacement de chaudière. Combien de temps a-t-
il pour se rétracter, et quand pouvons-nous encaisser l'acompte ?
```

129 · exemple, échange 2 sur 4 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client

```
Relis ta réponse. Liste dans un tableau chaque fait, chiffre ou date avancé, d'où il
vient (document, recherche, supposition) et ton degré de certitude. N'ajoute rien.
```

130 · exemple, échange 3 sur 4 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client

```
But : vérifier la réponse que tu m'as donnée avant d'écrire au client.
Matière : voici le passage de la fiche officielle de service-public.fr, entre les
repères.
--- début du texte ---
[passage copié de la fiche]
--- fin du texte ---
Tâche : compare ta réponse précédente à ce texte, phrase par phrase.
Forme : un tableau à trois colonnes (ta phrase ; ce que dit le texte ; confirmé,
contredit ou absent du texte).
Garde-fous : appuie-toi uniquement sur le texte fourni ; s'il ne dit rien d'un point,
écris « absent du texte ».
```

131 · exemple, échange 4 sur 4 Le délai de rétractation d'un devis signé chez le client

```
But : répondre au client qui demande quand les travaux commencent et quand verser
l'acompte.
Matière : devis signé à son domicile le mardi 17 novembre ; rétractation possible
pendant 14 jours, jusqu'au mardi 1er décembre inclus ; aucun paiement possible pendant
les 7 jours qui suivent la signature ; décision du gérant : acompte de 30 % demandé à
la fin du délai de rétractation ; le client peut demander par écrit un démarrage plus
tôt, pas avant la fin des 7 jours.
Tâche : rédige le courriel.
Forme : objet, trois courts paragraphes, vouvoiement, signature de Léa.
Garde-fous : ne cite aucun article de loi, ne promets aucune date d'intervention.
```

132 · exemple, échange 1 sur 3 La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait

```
But : expliquer à un locataire la régularisation de ses charges 2025, pour qu'il
comprenne le solde sans appeler l'agence.
Matière : charges récupérables de l'immeuble en 2025 : 18 640 € ; tantièmes du lot :
412 sur 10 000 ; provisions versées par le locataire : 12 × 60 €.
Tâche : rédige le courriel au locataire.
Forme : objet, 120 mots au plus, le calcul en trois lignes, vouvoiement.
Garde-fous : n'ajoute aucune charge que je n'ai pas donnée ; si une information manque,
écris [À COMPLÉTER].
```

133 · exemple, échange 2 sur 3 La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait

```
Refais le calcul en posant chaque opération sur une ligne, avec le résultat
intermédiaire : quote-part = charges × tantièmes ÷ 10 000, puis solde = quote-part −
provisions. Corrige le courriel si un montant change, sans toucher au reste.
```

134 · exemple, échange 3 sur 3 La régularisation des charges d'un locataire, calcul refait

```
Relis le courriel corrigé comme le locataire le lira. Signale en une liste courte ce
qui pourrait l'inquiéter ou le faire appeler, sans réécrire.
```

135 · exemple, échange 1 sur 2 **Les annonces d'un client, trois liens ouverts un par un**

```
But : préparer un rendez-vous avec l'acheteur de [Équipementier X], à [ville], la
semaine prochaine.
Matière : le nom de l'entreprise et sa ville, rien d'autre.
Tâche : liste ce que l'entreprise a annoncé publiquement en 2026.
Forme : cinq points au plus, chacun avec sa date et son lien.
Garde-fous : ne garde que des faits trouvés dans une source datée de 2026, avec son
lien ; si tu ne trouves rien sur un sujet, dis-le ; ne déduis rien.
```

136 · exemple, échange 2 sur 2 **Les annonces d'un client, trois liens ouverts un par un**

```
Pour chaque point, recopie mot pour mot la phrase de la source qui le porte, avec son
lien. Si aucune phrase ne le porte exactement, écris « non retrouvé » et retire le
point.
```

137 · corrigé, entraînement 1, Classer six affirmations d'une affiche de boulangerie **La relance à envoyer**

```
Corrige l'affiche sans rien changer d'autre : les commandes de bûches sont possibles
jusqu'au 20 décembre ; retire la phrase sur les allergènes ; écris seulement « Prix TTC
», sans taux de TVA. Ajoute en bas : « Liste des allergènes disponible en boutique. »
```

Ce que vous devez obtenir : L'affiche reprend les quatre informations des notes, sans allergène ni taux de TVA, avec la ligne sur la liste des allergènes en bas.

138 · corrigé, entraînement 2, Vérifier le résumé d'un contrat d'aide à domicile **La relance qui fait citer les articles**

```
Pour chaque point de ton résumé, recopie mot pour mot la phrase du contrat qui le
porte, avec le numéro de l'article. Si aucune phrase ne le porte, écris « absent du
document ». Puis réécris le résumé en six points, chacun suivi de son numéro d'article
entre parenthèses, en n'utilisant que les phrases recopiées.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Le tarif est de 27 € TTC de l'heure en semaine et de 32 € TTC le dimanche et les jours fériés (art. 4). 2. Il est révisé chaque 1er janvier ; le nouveau tarif vous est communiqué au moins un mois avant (art. 4). 3. Une intervention annulée moins de 48 heures à l'avance est facturée, sauf hospitalisation justifiée (art. 6). 4. Le contrat se résilie par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis d'un mois (art. 7). 5. En cas d'entrée en établissement, il prend fin sans préavis (art. 7). 6. Si l'intervenante habituelle est absente, le service propose un remplaçant ; à défaut, l'intervention n'est pas facturée (art. 9).

139 · corrigé, entraînement 3, Préparer la vérification d'une réponse à un client belge **La relance qui prépare une réponse honnête**

```
But : répondre aujourd'hui au client belge sans affirmer ce qui n'est pas confirmé.
Matière : 24 bouteilles de rouge 2022 à 14,50 € TTC = 348 € ; transport 68 € TTC ;
total 416 € TTC livré, hors taxes éventuelles liées à l'envoi en Belgique ; délai du
transporteur : 5 à 7 jours ouvrés.
Tâche : réécris la réponse au client.
Forme : six lignes au plus, vouvoiement.
Garde-fous : n'écris rien sur les droits d'accise ni sur la TVA ; à leur place, écris
[À CONFIRMER : taxes liées à l'envoi en Belgique]. Ne parle pas de température. Ne
promets aucune date.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, Merci pour votre demande. 4 cartons de 6 bouteilles de notre rouge 2022 représentent 348 € TTC, et la livraison à Gand 68 € TTC, soit 416 € TTC livré [À CONFIRMER : taxes liées à l'envoi en Belgique]. Nous vous confirmons le montant définitif dans les 48 heures. La livraison prend ensuite 5 à 7 jours ouvrés. Bien cordialement, Mathilde [Nom]

10 Ce que vous pouvez confier à une IA, et ce que vous gardez pour vous

140 S'entraîner à repérer ce qu'il faut remplacer

```
But : m'entraîner à anonymiser des courriels de clients avant de les confier à une IA.
Matière : le texte ci-dessous ne contient que des données inventées.
--- début du texte ---
[collez un texte d'entraînement, sans aucune donnée réelle]
--- fin du texte ---
Tâche : remplace chaque nom, adresse, téléphone, courriel et numéro de dossier par un
repère entre crochets ([Personne 1], [Adresse 1]…).
Forme : rends le texte transformé, puis la liste des repères employés, sans les valeurs
d'origine.
Garde-fous : signale en une ligne tout autre détail qui permettrait encore de
reconnaître une personne (métier rare, lieu précis, événement daté).
```

Ce que vous devez obtenir : Le texte avec des repères à la place de chaque donnée, la liste des repères (par exemple [Personne 1], [Adresse 1], [Téléphone 1]) et une ou deux lignes du type « le métier de chef de chœur et le nom du village permettent encore de reconnaître la personne ». Comparez avec ce que vous aviez repéré seul : c'est l'œil qui s'entraîne, pas l'outil qui anonymise vos vrais dossiers.

Note : Cette demande sert à s'entraîner sur un texte déjà sans donnée sensible. Vos vrais textes s'anonymisent hors de l'IA, avec la méthode ci-dessus.

141 Travailler avec des repères, puis les remplacer soi-même

```
But : répondre à un locataire qui propose un échéancier pour deux loyers impayés.
Matière : [Locataire 1], [Lot 1], loyers d'octobre et de novembre impayés, [Montant 1]
au total ; il signale une baisse de revenus temporaire et propose [Montant 2] le [Date
1], puis [Montant 2] par mois ; le propriétaire accepte un échéancier si le premier
versement arrive avant le [Date 2].
Tâche : rédige la réponse de l'agence.
Forme : courriel avec objet, 150 mots au plus, ton ferme et respectueux.
Garde-fous : garde chaque repère tel quel, je les remplacerai moi-même ; ne promets
rien d'autre que l'échéancier accepté ; ne mentionne aucune procédure.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel complet où les repères apparaissent tels quels, par exemple « Le propriétaire accepte votre proposition, à condition que le premier versement de [Montant 2] nous parvienne avant le [Date 2]. » Vous remplacez les repères dans Outlook, à partir de la table de correspondance, puis vous relisez.

142 · corrigé de l'exercice La demande envoyée à Copilot Chat

```
But : répondre à un locataire qui propose un échéancier pour deux loyers impayés, en
gardant de bonnes relations.
Matière : [Locataire 1], [Lot 1], loyers d'octobre et de novembre impayés, [Montant 1]
au total ; il signale une baisse de revenus temporaire et propose [Montant 2] le [Date
1], puis [Montant 2] par mois ; le propriétaire accepte un échéancier si le premier
versement arrive avant le [Date 2].
Tâche : rédige la réponse de l'agence.
Forme : courriel avec objet, 150 mots au plus, ton ferme et respectueux, vouvoiement.
Garde-fous : garde chaque repère tel quel ; ne promets rien d'autre que l'échéancier
accepté ; ne mentionne ni procédure ni pénalité ; ne fais aucune allusion à la santé du
locataire.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Votre proposition d'échéancier, [Lot 1] Bonjour [Locataire 1], Nous avons bien reçu votre courriel et vous remercions de nous avoir prévenus. Le propriétaire accepte votre proposition : un premier versement de [Montant 2] avant le [Date 2], puis [Montant 2] chaque mois jusqu'au règlement des [Montant 1] dus. Nous vous adresserons un échéancier écrit dès réception du premier versement. Si votre situation évolue, prévenez-nous au plus tôt : nous chercherons une solution avec le propriétaire. Cordialement, Maxime [Nom], gestionnaire locatif

143 · exemple, échange 1 sur 2 Le reçu d'un chèque, sans la photo du chèque

```
But : remercier un client et lui envoyer le reçu de son règlement.
Matière : règlement par chèque de 1 860 € TTC reçu le 19/11/2026 pour la facture F-
2026-312, remplacement d'un ballon d'eau chaude.
Tâche : rédige le reçu, puis le SMS de remerciement.
Forme : reçu en six lignes au plus ; SMS de 160 signes au plus.
Garde-fous : écris [Nom du client] à la place du nom ; n'ajoute aucune mention que je
n'ai pas donnée.
```

144 · exemple, échange 2 sur 2 Le reçu d'un chèque, sans la photo du chèque

```
Transforme ce reçu en modèle réutilisable, avec des crochets pour le nom du client, le montant, la date, le numéro de facture, la prestation et le mode de règlement.
```

145 · exemple, échange 1 sur 2 Les relances de pièces d'un cabinet comptable

```
But : relancer un client du cabinet pour des pièces comptables manquantes avant la clôture.
Matière : [Client 1], société de [Secteur 1] ; pièces manquantes : relevés bancaires de septembre et d'octobre, trois factures d'achat de [Fournisseur 1], la note de frais du salon de [Mois 1] ; date limite : [Date 1].
Tâche : rédige le courriel de relance.
Forme : objet, liste à puces des pièces, 120 mots au plus, ton cordial et précis.
Garde-fous : garde chaque repère tel quel ; aucun montant ; ne mentionne aucune pénalité.
```

146 · exemple, échange 2 sur 2 Les relances de pièces d'un cabinet comptable

```
Propose une version plus courte, en 60 mots, pour un client qui a déjà été relancé une fois. Garde les repères.
```

147 · exemple, échange 1 sur 2 Le planning de la semaine d'un service d'aide à domicile

```
But : prévenir les intervenantes des changements de planning de la semaine prochaine.
Matière : [Bénéficiaire 1] passe du mardi au jeudi matin ; [Bénéficiaire 2] est absente du lundi au mercredi ; [Bénéficiaire 3] a une consigne particulière, à lire dans le classeur de liaison ; [Intervenante 1] remplace [Intervenante 2] mardi après-midi.
Tâche : rédige le message aux intervenantes.
Forme : message court, une ligne par changement, ton simple.
Garde-fous : garde chaque repère tel quel ; ne cite aucune consigne médicale ; renvoie au classeur de liaison pour les consignes particulières.
```

148 · exemple, échange 2 sur 2 Le planning de la semaine d'un service d'aide à domicile

```
Ajoute en dernière ligne un rappel de prévenir le service au plus tôt en cas d'empêchement, sans changer le reste.
```

149 · corrigé, entraînement 1, Classer huit textes avant de les coller **La demande pour le texte 2, une fois anonymisé**

```
But : répondre à un client mécontent d'un retard d'intervention.
Matière : [Client A], intervention prévue le [Date 1], reportée deux fois faute de
pièce ; la pièce arrive le [Date 2].
Tâche : rédige la réponse.
Forme : courriel de 100 mots au plus, une seule excuse, la nouvelle date proposée.
Garde-fous : garde les repères tels quels ; ne promets aucun geste commercial.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel court avec [Client A], [Date 1] et [Date 2] en place, que Léa complète dans sa messagerie avant de l'envoyer.

150 · corrigé, entraînement 2, Anonymiser le courriel d'un acheteur **La demande à Claude**

```
But : répondre à un acheteur qui compare notre offre à celle d'un concurrent, sans
perdre la relation ni la marge.
Matière : [Acheteur 1], de [Client X], veut 400 entretoises par an ; son prix cible est
[Prix cible], un concurrent propose [Prix concurrent] ; réponse attendue avant le [Date
1]. Nos atouts : délai de six semaines tenu, certification qualité aéronautique, aucun
retour qualité sur ses trois dernières commandes.
Tâche : rédige la réponse qui propose un rendez-vous téléphonique avant le [Date 1].
Forme : courriel de 120 mots au plus, ton direct et courtois.
Garde-fous : n'avance aucun prix ni aucune remise ; garde chaque repère tel quel.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel qui remercie [Acheteur 1], rappelle les trois atouts sans dénigrer le concurrent et propose deux créneaux d'appel avant le [Date 1], sans aucun chiffre. Julien fixe le prix lui-même, avec la direction.

151 · corrigé, entraînement 3, La règle d'usage de l'IA d'un négoce de vins **La demande qui rédige la note d'accompagnement**

```
But : présenter aux 12 salariés d'un négoce de vins la nouvelle règle d'usage de l'IA,
pour qu'ils l'appliquent dès lundi.
Matière : la règle ci-dessous, entre les repères.
--- début du texte ---
[collez la règle d'usage]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la note d'accompagnement signée par le gérant.
Forme : 200 mots au plus, trois paragraphes, ton direct et bienveillant, une phrase sur
le pourquoi.
Garde-fous : n'ajoute aucune règle absente du texte ; ne cite aucun nom de salarié ; ne
promets aucun outil payant.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note de trois paragraphes : pourquoi la règle (les données des clients et de l'entreprise), ce qu'elle demande (réglages, quatre questions, liste « jamais »), et à qui s'adresser en cas de doute ou d'erreur.

11 Exercice corrigé, répondre à la réclamation d'un client mécontent

152 La demande de Léa

```
But : répondre à un client mécontent pour qu'il accepte un passage gratuit de notre technicien, sans engager l'entreprise au-delà de la règle du gérant.
Matière : le courriel du client et le bon d'intervention, entre les repères. Règle du gérant : panne dans le mois qui suit un entretien, déplacement et diagnostic gratuits sous 48 heures ouvrées ; la pièce éventuelle fait l'objet d'un devis ; aucun remboursement ni geste commercial sans son accord. Créneaux libres : mardi 17/11 de 8 h à 10 h et de 14 h à 16 h.
--- début du texte ---
[courriel du client]
[bon d'intervention]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse par courriel.
Forme : objet, 120 mots au plus, vouvoiement, une seule excuse, les deux créneaux, une question à la fin. Imite le ton et la longueur du courriel de la maison ci-dessous, pas son contenu.
--- début du texte ---
Bonjour Madame [Nom], merci de nous avoir prévenus. Je comprends que rester sans eau chaude soit pénible. Notre technicien peut passer mardi entre 8 h et 10 h, ou mercredi entre 14 h et 16 h ; le déplacement est offert. Dites-nous le créneau qui vous convient, par retour de courriel ou au 05 XX XX XX XX. Bien cordialement, Léa, pour l'équipe [Entreprise]
--- fin du texte ---
Garde-fous : ne promets aucun remboursement ni geste commercial ; n'avance aucune cause de la panne avant le diagnostic ; ne parle pas de l'avis Google ; si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de 100 à 120 mots, au ton du courriel de la maison. Lisez-le avec la règle de Karim sous les yeux : la première réponse, ci-dessous, en sort rarement parfaite.

Note : Le courriel de la maison est une vraie réponse que Karim avait aimée, anonymisée. C'est la sixième ligne facultative de la méthode, vue dans la leçon « Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout ».

153 Relance 1, corriger en désignant le passage et en disant pourquoi

```
Trois corrections, sans toucher au reste.
1. Garde une seule excuse, la première phrase ; supprime « Toutes nos excuses… » et « nous regrettons vivement… » : trois excuses affaiblissent la réponse.
2. Supprime la phrase sur la pompe : aucune cause n'est connue avant le diagnostic, et le client la lirait comme un reproche.
3. Supprime la phrase sur le remboursement : seul le gérant peut en décider, après le diagnostic.
```

Ce que vous devez obtenir : La même réponse, plus courte, avec une excuse, sans cause ni remboursement. Le reste n'a pas bougé : c'est le but d'une correction ciblée.

154 Relance 2, préciser ce qui manque

```
Remplace « dès que possible » par les deux créneaux : mardi 17 novembre de 8 h à 10 h ou de 14 h à 16 h. Termine par la question « Lequel de ces créneaux vous convient ? », suivie du moyen de nous répondre : par retour de courriel ou au 05 XX XX XX XX. Donne à l'objet le sens de la réponse. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Votre chaudière, passage gratuit de notre technicien demain Bonjour, Merci de nous avoir prévenus ce matin. Nous sommes désolés que vous soyez sans eau chaude ni chauffage, trois jours après notre passage. Notre technicien peut venir faire le diagnostic demain, mardi 17 novembre, entre 8 h et 10 h ou entre 14 h et 16 h. Le déplacement et le diagnostic sont offerts. Lequel de ces créneaux vous convient ? Vous pouvez répondre à ce courriel ou nous appeler au 05 XX XX XX XX. Bien cordialement, Léa, pour l'équipe [Entreprise]

155 La même réponse en SMS

```
Résume ce courriel en un SMS de 160 signes au plus, espaces comprises : le passage gratuit, les deux créneaux de demain, la question. Signe « Léa, [Entreprise] ». Aucun autre contenu.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, suite à votre panne, notre technicien peut passer gratuitement demain mardi de 8h à 10h ou de 14h à 16h. Quel créneau ? Léa, [Entreprise]

Note : Comptez les signes avant l'envoi : un SMS trop long part en deux messages, parfois dans le désordre.

156 La réponse publique à l'avis d'une étoile

```
But : répondre publiquement à un avis d'une étoile, pour que les futurs clients voient une entreprise qui agit.
Matière : l'avis, entre les repères ; nous avons contacté le client ce matin et proposé un passage gratuit demain.
--- début du texte ---
[texte de l'avis, sans le nom de son auteur]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse publique.
Forme : trois phrases au plus, signée « L'équipe [Entreprise] ».
Garde-fous : aucun nom, aucune adresse, aucun détail de l'intervention ni du matériel ; aucune justification technique ; aucune promesse ; n'invite pas à modifier l'avis.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, merci d'avoir pris le temps de nous écrire, et désolés pour cette panne. Nous vous avons contacté ce matin pour organiser un passage gratuit de notre technicien. Nous restons à votre écoute. L'équipe [Entreprise]

157 · corrigé de l'exercice La demande en cinq lignes

```
But : répondre à une cliente mécontente pour qu'elle accepte notre solution et garde confiance dans la boutique.
Matière : le courriel, entre les repères ; faits vérifiés : fraisier 8 parts à 42 €, prêt à 15 h 40 au lieu de 15 h, prénom mal écrit (« Lena » au lieu de « Léna »). Règle : remboursement ou bon de 42 € au choix de la cliente ; aucune remise sur les commandes futures.
--- début du texte ---
[courriel de la cliente]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse par courriel.
Forme : 100 mots au plus, vouvoiement, une seule excuse, les deux options, une question à la fin, signée Sophie.
Garde-fous : ne donne aucune justification sur le personnel ; ne propose rien d'autre que les deux options ; ne parle pas de Google.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, Vous avez raison : le fraisier devait être prêt à 15 h, il l'a été à 15 h 40, et le prénom de Léna était mal écrit. Nous en sommes désolés, surtout un jour d'anniversaire. Nous vous proposons, à votre choix, le remboursement des 42 € ou un bon pour un gâteau du même montant. Préférez-vous l'un ou l'autre ? Vous pouvez répondre à ce courriel, passer en boutique ou nous appeler au 05 XX XX XX XX. Bien cordialement, Sophie

158 · exemple, échange 1 sur 2 Un ascenseur en panne et un locataire excédé

```
But : répondre à un locataire excédé par une panne d'ascenseur, pour qu'il sache ce qui est fait et renonce à retenir son loyer.
Matière : ascenseur en panne depuis le 10/11 ; pièce commandée par le syndic le 13/11 ; intervention de l'ascensoriste annoncée le 26/11 ; l'agence a relancé le syndic par écrit le 17/11 ; [Locataire 1] habite au cinquième étage.
Tâche : rédige la réponse de l'agence.
Forme : courriel de 150 mots au plus, ton respectueux et factuel, les dates en clair.
Garde-fous : ne promets aucune date que je n'ai pas donnée ; aucune indemnisation ; rappelle sans menace que le loyer reste dû ; garde [Locataire 1] tel quel.
```

159 · exemple, échange 2 sur 2 Un ascenseur en panne et un locataire excédé

```
Le locataire a publié un avis d'une étoile sur la fiche de l'agence. Rédige une réponse publique de trois phrases au plus, sans nom, sans numéro d'immeuble, sans date de réparation.
```

160 · exemple, échange 1 sur 2 **Six pièces non conformes chez un client industriel**

```
But : répondre à un client industriel qui signale des pièces non conformes, en montrant que l'écart est pris en charge.
Matière : commande 4480, 40 axes A-12 ; 6 pièces hors tolérance sur un diamètre, constatées au contrôle de réception du client ; notre responsable qualité a confirmé l'écart le 19/11 ; reprise des 6 pièces lancée, livraison prévue le 25/11 ; un rapport d'analyse suivra sous dix jours.
Tâche : rédige la réponse au client.
Forme : courriel de 150 mots au plus, ton professionnel, une liste des actions avec leurs dates.
Garde-fous : n'avance aucune cause de l'écart avant le rapport ; aucun avoir ni pénalité ; aucune date que je n'ai pas donnée.
```

161 · exemple, échange 2 sur 2 **Six pièces non conformes chez un client industriel**

```
Ajoute après la liste la référence de notre fiche de non-conformité, FNC-2026-047, sans rien changer d'autre.
```

162 · exemple, échange 1 sur 2 **Un avis sur l'attente dans un restaurant des Chartrons**

```
But : répondre publiquement à un avis de deux étoiles sur l'attente, pour que les futurs clients voient un restaurant qui reconnaît le problème.
Matière : l'avis, entre les repères ; nous avons revu l'organisation du samedi soir avec un serveur de plus à partir de décembre.
--- début du texte ---
[texte de l'avis, sans le nom de son auteur]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse publique.
Forme : trois phrases au plus, signée « Romain, pour l'équipe ».
Garde-fous : ne cite pas l'absence des serveurs ; aucune invitation ni repas offert ; aucun nom.
```

163 · exemple, échange 2 sur 2 **Un avis sur l'attente dans un restaurant des Chartrons**

```
Propose une variante plus chaleureuse, toujours en trois phrases et sans rien offrir.
```

164 · corrigé, entraînement 1, Repérer les défauts d'une réponse de garage **La relance**

```
Corrige la réponse sans toucher au reste : garde une seule excuse ; supprime la phrase sur le capteur, car aucune cause n'est connue avant le diagnostic ; supprime le véhicule de prêt et le remboursement, que seul le gérant peut décider ; propose un diagnostic gratuit jeudi à 9 h ou vendredi à 14 h, et termine par « Lequel vous convient ? ».
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, nous sommes désolés que le voyant se soit allumé dès le lendemain. Nous vous proposons un diagnostic gratuit jeudi à 9 h ou vendredi à 14 h. Lequel vous convient ?

165 · corrigé, entraînement 2, Répondre à trois avis d'une auto-école **La demande**

```
But : répondre publiquement à trois avis sur notre auto-école, pour que les futurs
élèves voient une équipe à l'écoute.
Matière : les trois avis, entre les repères ; un moniteur supplémentaire arrive le 1er
décembre.
--- début du texte ---
[avis 1]
[avis 2]
[avis 3]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige une réponse pour chaque avis, numérotée.
Forme : trois phrases au plus par réponse, signée « Isabelle, pour l'auto-école ».
Garde-fous : ne mentionne aucun arrêt de travail ni aucun résultat d'examen ; ne débats
jamais ; pour l'avis 2, propose d'en parler par téléphone.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Bonjour, vous avez raison, trois annulations en deux semaines, c'est trop, et nous en sommes désolés. Un moniteur supplémentaire nous rejoint le 1er décembre pour que cela ne se reproduise pas. Isabelle, pour l'auto-école 2. Bonjour, merci pour votre retour. Nous aimerions en parler avec vous pour préparer la suite : appelez-nous quand vous le souhaitez. Isabelle, pour l'auto-école 3. Bonjour, bravo pour votre permis, et merci pour ce message qui fait plaisir à toute l'équipe. Bonne route. Isabelle, pour l'auto-école

166 · corrigé, entraînement 3, La réclamation d'un client grand compte chez un transporteur **La demande en cinq lignes**

```
But : répondre sous 24 heures à un client grand compte qui réclame un avoir après deux
palettes endommagées, pour garder sa confiance sans engager l'entreprise.
Matière : le courriel, entre les repères ; faits : photos du chauffeur au chargement,
palettes intactes ; bon signé sans réserve par le magasin ; incidents précédents en
mars et en juillet ; la décision sur l'avoir sera prise par notre directeur d'ici le
[Date 1].
--- début du texte ---
[courriel du client]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse au client.
Forme : courriel de 180 mots au plus, ton professionnel, une liste de trois actions
datées.
Garde-fous : ne reconnais aucune responsabilité ; ne promets aucun montant ; ne
reproche rien au magasin ; propose un appel avant le [Date 1].
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel qui reconnaît la gravité pour le magasin, rappelle sans polémique que le bon a été signé sans réserve et que les photos montrent des palettes intactes au chargement, annonce trois actions (analyse des trois incidents de l'année, rappel des consignes de réserve aux chauffeurs et aux magasins, réponse sur l'avoir avant le [Date 1]) et propose un appel.

12 Votre bibliothèque de demandes et l'évaluation finale

167 Transformer une demande qui a marché en modèle à crochets

```
But : faire d'une demande qui a bien marché un modèle réutilisable pour d'autres cas.
Matière : la demande ci-dessous, entre les repères.
--- début du texte ---
[collez la demande qui a marché, anonymisée]
--- fin du texte ---
Tâche : remplace chaque information propre à ce cas (nom, date, montant, produit, lieu) par un crochet explicite, comme [date du devis] ou [montant TTC].
Forme : rends la demande en cinq lignes (But, Matière, Tâche, Forme, Garde-fous), puis la liste des crochets avec une ligne d'explication pour chacun, puis un nom en verbe + objet.
Garde-fous : ne change ni la forme demandée ni les garde-fous ; n'ajoute aucune consigne.
```

Ce que vous devez obtenir : La demande en cinq lignes, où chaque fait est devenu un crochet ; la liste des crochets (« [date du devis] : la date d'envoi du devis ») ; un nom comme « Relancer un devis sans réponse ». Relisez : un crochet trop vague ([info]) se précise avant d'entrer dans la bibliothèque.

168 Écrire vos instructions durables

```
But : rédiger les instructions durables de mon assistant, appliquées à toutes mes conversations de travail.
Matière : je suis [métier] dans [secteur, taille, ville] ; j'écris surtout à [destinataires] ; ton attendu : [ton] ; règles de la maison : [vouvoiement, signature, mots à éviter].
Tâche : rédige ces instructions.
Forme : 1 000 signes au plus, phrases courtes, à la deuxième personne (« Tu… »).
Garde-fous : aucun nom de client, aucun chiffre de l'entreprise, aucune donnée personnelle ; ajoute la consigne « Si une information manque, pose-moi la question au lieu de supposer ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un texte de 800 à 1 000 signes : votre métier et vos destinataires, le ton, la signature, deux ou trois interdits et la consigne de poser une question quand une information manque. 1 000 signes tiennent dans toutes les limites relevées, dont les 1 500 de ChatGPT en Free et Go.

169 · exemple, échange 1 sur 2 **La bibliothèque de Léa, testée dans deux assistants**

```
But : faire d'une demande qui a bien marché un modèle réutilisable.
Matière : la demande ci-dessous, entre les repères.
--- début du texte ---
But : relancer M. [Nom] pour le devis de remplacement de chaudière envoyé le 3
novembre, 4 850 € TTC, valable jusqu'au 3 décembre. Matière : pas de réponse depuis,
une visite technique faite le 28 octobre. Tâche : rédige la relance. Forme : 80 mots,
vouvoiement, une question à la fin. Garde-fous : aucune remise, aucune pression.
--- fin du texte ---
Tâche : remplace chaque information propre à ce cas par un crochet explicite.
Forme : la demande en cinq lignes, puis la liste des crochets, puis un nom en verbe +
objet.
Garde-fous : ne change ni la forme ni les garde-fous.
```

170 · exemple, échange 2 sur 2 **La bibliothèque de Léa, testée dans deux assistants**

```
But : relancer [Client A] pour le devis de remplacement d'un chauffe-eau envoyé le
[Date 1], [Montant 1], valable jusqu'au [Date 2].
Matière : pas de réponse depuis ; visite technique le [Date 3].
Tâche : rédige la relance.
Forme : 80 mots, vouvoiement, une question à la fin.
Garde-fous : aucune remise, aucune pression ; garde les repères tels quels.
```

171 · exemple, échange 1 sur 2 **Les Gems partagés d'une équipe d'administration des ventes**

```
But : rédiger les instructions d'un Gem qui prépare les accusés de réception de
commande de notre équipe.
Matière : nos règles : objet « Accusé de réception, commande [numéro] » ; rappel des
références, quantités et date de livraison confirmée ; aucun prix dans le courriel ;
signature de l'équipe ADV ; vouvoiement.
Tâche : rédige les instructions du Gem.
Forme : 800 signes au plus, à la deuxième personne.
Garde-fous : si la date de livraison n'est pas donnée, écris [DATE À CONFIRMER] ;
n'invente aucune référence.
```

172 · exemple, échange 2 sur 2 **Les Gems partagés d'une équipe d'administration des ventes**

```
Commande 4512, [Client D] : 200 bagues R-220, 150 axes A-12. Livraison confirmée le 15
décembre.
```

173 · exemple, échange 1 sur 2 **Les instructions durables d'une agence immobilière**

```
But : rédiger les instructions durables de Copilot Chat pour une gérante d'agence immobilière.
Matière : agence de 6 personnes à Arcachon, transaction et gestion de 240 lots ; destinataires : propriétaires, locataires, acquéreurs ; ton : courtois, précis, sans jargon ; vouvoiement ; signature « Hélène, gérante ».
Tâche : rédige ces instructions.
Forme : 900 signes au plus, à la deuxième personne.
Garde-fous : aucun nom de client ni chiffre de l'agence ; ajoute « Si une information manque, pose-moi la question au lieu de supposer ».
```

174 · exemple, échange 2 sur 2 **Les instructions durables d'une agence immobilière**

```
Rédige le courriel qui confirme à un propriétaire la visite de son T3 samedi à 10 h avec un couple d'acquéreurs.
```

175 · corrigé, entraînement 1, Ranger une demande qui a marché **La demande à crochets**

```
But : prévenir [proche du bénéficiaire] que l'intervenante habituelle est absente [jour et date].
Matière : remplaçante : [prénom de la remplaçante], [horaire] ; consignes transmises par le classeur de liaison.
Tâche : rédige le SMS.
Forme : 160 signes au plus, ton rassurant.
Garde-fous : aucun détail sur la santé du bénéficiaire ni sur l'absence de l'intervenante.
```

Ce que vous devez obtenir : Un SMS du type « Bonjour, [prénom de la remplaçante] remplacera l'intervenante habituelle [jour et date], de [horaire]. Les consignes lui sont transmises. Le service d'aide à domicile », à compléter avant l'envoi.

176 · corrigé, entraînement 2, Les instructions durables d'un cabinet comptable **La demande**

```
But : rédiger les instructions durables de Claude pour l'assistante d'un cabinet
d'expertise comptable.
Matière : cabinet de 14 personnes au Bouscat ; destinataires : artisans, commerçants,
professions libérales ; tâches : relances de pièces, confirmations de rendez-vous,
questions d'organisation ; vouvoiement, phrases courtes, jargon comptable expliqué ;
signature « Sandrine, assistante du cabinet ».
Tâche : rédige ces instructions.
Forme : 1 000 signes au plus, à la deuxième personne.
Garde-fous : aucun conseil fiscal, renvoie toujours vers l'expert-comptable du dossier
; aucun nom de client ; si une information manque, pose la question.
```

Ce que vous devez obtenir : Tu aides l'assistante d'un cabinet d'expertise comptable de 14 personnes au Bouscat. Tu écris à des artisans, des commerçants et des professions libérales : relances de pièces, confirmations de rendez-vous, questions d'organisation. Vouvoie, fais des phrases courtes, explique tout terme comptable. Ne donne jamais de conseil fiscal ni comptable : renvoie vers l'expert-comptable du dossier. N'invente aucune date ni aucun montant. Signe « Sandrine, assistante du cabinet ». Si une information manque, pose-moi la question.

177 · corrigé, entraînement 3, Épreuve pratique finale, répondre à un locataire de l'agence d'Arcachon **Demande 1, faire citer le bail**

```
Voici l'extrait du bail, entre les repères.
--- début du texte ---
[articles 7, 8 et 12]
--- fin du texte ---
Cite d'abord, mot pour mot avec leur numéro, les articles qui parlent du remplacement
d'un équipement et d'une modification du loyer. Puis réponds à : qui paie le
remplacement d'un corps de chauffe hors d'usage par vétusté, et le loyer peut-il être
modifié sans accord écrit ? S'il n'en dit rien, écris : absent du document.
```

Ce que vous devez obtenir : Article 8 : « Les réparations autres que locatives, ainsi que le remplacement des équipements devenus hors d'usage par vétusté, sont à la charge du bailleur. » Article 12 : « Toute modification du loyer fait l'objet d'un accord écrit entre les parties. » Réponses : le remplacement par vétusté est à la charge du bailleur selon l'article 8 ; le loyer ne se modifie que par accord écrit, selon l'article 12.

178 · corrigé, entraînement 3, Épreuve pratique finale, répondre à un locataire de l'agence d'Arcachon **Demande 2, la réponse en cinq lignes**

```
But : répondre à un locataire sans chauffage, pour qu'il sache qui paie et ce qui se
passe ensuite, sans engager le propriétaire.
Matière : [Locataire 1], [Lot 1] ; chaudière en panne depuis vendredi ; selon le
chauffagiste, corps de chauffe à remplacer, chaudière de 19 ans ; article 8 du bail :
remplacement par vétusté à la charge du bailleur ; article 12 : toute modification du
loyer par accord écrit ; notre chauffagiste partenaire établit un devis vendredi 20/11
; le propriétaire répond sous 48 heures.
Tâche : rédige la réponse de l'agence.
Forme : courriel avec objet, 150 mots au plus. Imite le ton et la longueur de l'exemple
ci-dessous, pas son contenu.
--- début du texte ---
[exemple de la maison]
--- fin du texte ---
Garde-fous : ne promets aucune baisse de loyer ; aucune date d'intervention ; garde les
repères tels quels.
```

Ce que vous devez obtenir : Objet : Votre chaudière, remplacement et suite Bonjour [Locataire 1], Merci pour votre message, et désolés pour ces jours sans chauffage. Le bail prévoit, à son article 8, que le remplacement d'un équipement hors d'usage par vétusté est à la charge du propriétaire. Notre chauffagiste partenaire établira le devis vendredi 20 novembre. Votre demande de baisse de loyer a été transmise au propriétaire aujourd'hui : selon l'article 12 du bail, toute modification du loyer fait l'objet d'un accord écrit. Nous revenons vers vous d'ici samedi. Bien cordialement, Maxime, gestionnaire locatif

179 · corrigé, entraînement 3, Épreuve pratique finale, répondre à un locataire de l'agence d'Arcachon **Demande 3, la relance ciblée**

```
Une correction, sans toucher au reste : dans la dernière phrase, remplace « d'ici
samedi » par « d'ici lundi 23 novembre », car le propriétaire répond sous 48 heures
ouvrées et ne sera pas joint avant demain. Garde tout le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même courriel, avec « Nous revenons vers vous d'ici lundi 23 novembre. » à la place de « d'ici samedi ».