

4 Des problèmes de paiement

À la suite de problèmes avec le logiciel de traitement de texte, vous êtes chargé(e) de relire la lettre suivante. Lisez-la et complétez-la en choisissant le groupe de mots qui convient dans la liste.

Messieurs,

Nous regrettons vivement d'avoir à vous informer que (1).

Nos stocks ont été endommagés par un très gros orage et (2).

Nous nous trouvons donc actuellement dans une situation difficile.

Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir (3).

Nous espérons qu'étant donné le caractère exceptionnel de la demande et notre ponctualité habituelle, (4).

Nous en vous remercions par avance et nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Paolo Moranti

Paolo Moranti

- nous accorder un délai supplémentaire de paiement d'un mois
 - nous nous engageons à respecter nos engagements
 - nous sommes dans l'impossibilité de faire face au paiement de votre traite à échéance du 30 février
 - il vous sera possible de nous répondre favorablement
 - nous devons renouveler une partie de nos marchandises
 - compter sur un règlement à cette date
- 5 Une réclamation par téléphone**
- Vous allez entendre un entretien téléphonique. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.
- Quel est le numéro de la facture ?
 - 172.
 - 589.
 - 623.
 - 790.
 - Sur quel élément porte la réclamation ?
 - La date de paiement.
 - Une réduction.
 - Le nombre d'articles facturés.
 - Le prix des articles.

- Quelle est la suite donnée à l'appel ?
 - L'envoi d'une nouvelle facture.
 - Le paiement au comptant de la facture.
 - La déduction d'une réduction de 5 %.
 - Le refus d'un délai de paiement.

Connaissez-vous l'entreprise ?

Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

- Vous avez commandé 15 meubles de rangement mobiles à trois tiroirs ; or vous avez reçu 15 meubles de rangement mobiles à quatre tiroirs. Vous acceptez de garder les articles à condition qu'on vous accorde une réduction. Que demandez-vous ?
 - Un escompte.
 - Une remise.
 - Un rabais.
 - Une ristourne.
- Malgré trois rappels de paiement, un client ne vous a toujours pas réglé. À quel service transmettez-vous son dossier pour le recouvrement de la créance ?
 - Au service des ventes.
 - Au service du contentieux.
 - Au service de facturation.
 - Au service du personnel.
- Vous rencontrez des difficultés passagères de trésorerie. Que demandez-vous à votre fournisseur ?
 - Un retard de paiement.
 - Un dédommagement.
 - Une facturation.
 - Un report d'échéance.
- Vous envisagez d'effectuer des travaux de rénovation dans votre magasin et vous souhaitez avoir une estimation du montant des travaux. Que demandez-vous à l'entrepreneur ?
 - Un devis.
 - Une facture.
 - Un budget.
 - Un relevé de compte.
- Les conditions de paiement stipulent qu'un premier versement doit être effectué à la commande. Que demandez-vous à votre client ?
 - Une indemnité.
 - Un escompte.
 - Un acompte.
 - Un crédit.
- Votre salaire est payé par un transfert de fonds du compte de votre employeur sur votre compte bancaire. Quelle est cette opération ?
 - Un prélèvement automatique.
 - Un virement bancaire.
 - Un encaissement.
 - Un virement.