

# Gestion des flux de courriers

## Courrier entrant

### COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

Traiter le courrier entrant

L'entreprise RTM s'est lancée dans le e-commerce afin de développer ses parts de marché. Les ventes en ligne occasionnent de nombreux courriels.

Pour faire face à cette hausse du courrier entrant, le directeur de l'entreprise, Bernard Dunas, décide de vous affecter au service courrier afin d'assister Yamina, secrétaire, habituellement en charge de ce dossier. Pour cela, vous devrez :

- Activité 1** Réceptionner le courrier entrant
- Activité 2** Trier et transmettre le courrier entrant
- Activité 3** Recevoir, classer et filtrer des courriels
- Activité 4** Exploiter les données d'un carnet d'adresses



Tableur, Messagerie électronique





# Activité 1 RÉCEPTIONNER LE COURRIER ENTRANT

Le 1<sup>er</sup> octobre, l'entreprise RTM a ouvert une boutique en ligne, ce qui a considérablement augmenté le nombre de courriels reçus (demandes d'informations, commandes...), qui s'ajoutent aux télécopies et au courrier traditionnel déposé chaque jour par le facteur.

Le courrier traditionnel, dit « entrant », doit faire l'objet d'un enregistrement sur un registre numérique avant transmission aux services destinataires.

Aujourd'hui, 10 novembre, vous commencez votre journée par la mise à jour du registre.

1. Enregistrez le courrier entrant dans le registre numérique (document 1, Fichier : 15\_gestion\_courrier.xls, ANNEXE A).

foucherconnect.fr/18ga018

## doc. 1 Courriers reçus ce jour

**SFR**  
Bonjour,  
Voici votre facture

**RECU**  
le 10 - 11 N

Rotomod  
Zone industrielle Jean-Malèze  
47240 BON ENCONTRE

N° facture : B316-008325262  
Vos coordonnées  
N° compte client : 99-1BXEOZ  
N° compte de service : 09-9GBR4G  
Votre adresse :  
R.T.M  
Zone industrielle Jean-Malèze  
47240 BON ENCONTRE

Montant net à prélever le 13/11/20N  
Montant facturé (1)

(1) Les montants totaux de TVA sont précisés au bas de la facture

Détail des sommes facturées	% TVA	HT €
Abonnements, forfaits et options du 01/10 au 31/10	20.00 %	131.99
Remise sur forfait - Offre 10 %	20.00 %	-14.66
Vos consommations téléphoniques	20.00 %	16.41
Options incluses : SFR Répondeur +, Accès à la 4G de SFR		
Options gratuites : Suivi Conso Internet International, Présentation du Numéro, Double Aç Voyage		

**A**

**C**

LP ANTOINE LOMET – 221 av. d'Italie – 47000 Agen  
Tél. : 05 53 46 06 07 – Fax : 05 53 47 30 21

**TÉLÉCOPIE**

Destinataire : ROTOMOD  
Date : 10/11/N  
Télécopie : 05.53.98.53.81  
Objet : Convention de stage

Urgent  Vérifier  Commenter  Répondre  Recycler

Madame,

Vous trouverez ci-joint la convention de stage signée de Mlle Ingrid COLLEVILLE, élève en Terminale Bac Pro Gestion Administration.

Nous vous remercions du temps que vous consacrerez à la formation de notre élève. Nous espérons que cette collaboration sera fructueuse.

Nous vous prions d'agrèer, Madame, nos

**B**

amazon.com

Fourniture de bureau

Fourniture de bureau

**E**

M. FOULON Marc  
148 rue Maria Mullier  
47000 AGEN  
☎ : 06.78.15.28.63  
m.foulon47@gmail.com

Rotomod  
Zone industrielle Jean-Malèze  
47240 Bon-Encontre

Objet :  
Démission

Agen  
le 7 novembre 20N

Monsieur DUNAS,

Je vous informe par la présente de ma démission des fonctions d'assistant commercial que j'exerce au sein de l'entreprise depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

J'effectuerai mon préavis d'une durée de 2 mois, qui court à compter de la réception de ce courrier.

Je vous prie d'agrèer, Monsieur, nos salutations respectueuses.

Marc FOULON

**D**

Amicale Laïque Section Canoë Kayak  
Port de Cantimpré – Capitainerie  
Place M. Berthelot  
59400 Cambrai  
Tél. : 03 27 74 13 66  
Mail : aL.canoe-kayal@gmail.com

Rotomod  
Zone industrielle Jean-Malèze  
47240 Bon-Encontre

Nos réf. : HB/1250

Objet : demande de prix

Cambrai le 7 novembre

Mesdames, Messieurs,

Nous souhaiterions développer une nouvelle activité : le Stand Up Paddle (SUP).

Pourriez-vous nous envoyer une proposition de prix pour l'achat de :

- de 10 Stand Up Paddle (en mousse),
- 10 pagaies réglables et 10 housses de protection.

Nous vous en remercions par avance.

Nous vous prions d'agrèer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Hélène BRICOUT

**F**

C.M.C  
À L'attention de M. MERCIER Roland  
Zone industrielle Jean Malèze  
47240 BON ENCONTRE

## Activité 2 Trier et transmettre le courrier entrant

Après avoir procédé à l'enregistrement du courrier entrant, vous devez assurer la transmission du courrier aux différents services. La ventilation et la transmission sont également notées dans le fichier numérique de gestion du courrier.

2. À l'aide de l'annuaire interne de la société, complétez le registre numérique (**document 2**, Fichier : 15\_gestion\_courrier.xls, **ANNEXE A**).

foucherconnect.fr/18ga019

### doc. 2 Extrait de l'annuaire interne

Nom et Prénom	Service	Ligne directe	N° poste
Yamina BENAYEL	Accueil, secrétariat	05 53 98 53 98	9
Bernard DUNAS	Directeur	05 53 98 53 95	395
Alban MAIRESSE	Comptabilité	05 53 98 53 92	392
Maryse DOUEZ	Ressources humaines	05 53 98 53 90	390
Diego HILARIO	Ventes	05 53 98 53 99	399
Céline BRETON	Achats	05 53 98 53 97	397
Hamed BELHADI	Après-vente	05 53 98 53 94	394

### ANNEXE A Registre du courrier entrant (15\_gestion\_du\_courrier.xls)

#### GESTION DU COURRIER ENTRANT DU 10/11/20N

N° enreg.	Date de réception	Nature du courrier entrant			Émetteur	Objet	Remis ou transféré	Service destinataire	Observations
		colis	lettre	fax					
125	09/11/20N	✓			Top office	10 agrafeuses et 50 dossiers suspendus	09/11/20N	Accueil/ Secrétariat	
126	10/11/20N		✓		SFR	Facture	10/11/20N	Comptabilité	
127	10/11/20N	✓			Amazon	Fournitures de bureau	10/11/20N	Accueil/ Secrétariat	
128	10/11/20N			✓	L. P. A. Lomet	Convention de stage	10/11/20N	Ressources humaines	
129	10/11/20N		✓		H. Bricout	Demande de prix	10/11/20N	Ventes	
130	10/11/20N		✓				10/11/20N	Erreur de destinataire	
131	10/11/20N		✓		M. Foulon	Démission	10/11/20N	Ressources humaines	



## Activité 3 Recevoir, classer et filtrer des courriels

L'entreprise RTM n'ayant pas créé de messagerie électronique spécifique à la vente en ligne, la consultation des courriels devient compliquée car ils arrivent tous dans la même boîte. M. DUNAS vous sollicite à ce sujet.

3. Proposez des solutions afin de réorganiser la messagerie de l'entreprise (document 3 et 4, ANNEXE B).

### doc. 3 Note de M. DUNAS

Bonjour,

La boutique en ligne rencontre un réel succès, ce qui engendre une hausse considérable des courriels reçus sur la messagerie de l'entreprise: [contact@lecanoekayak.com](mailto:contact@lecanoekayak.com).

Je souhaiterais que les messages concernant la vente en ligne ne soient plus stockés sur la messagerie électronique de l'entreprise. De plus, les méls concernant la vente en ligne sont très divers (demande de renseignements, commandes, réclamations auprès du service après-vente), les salariés perdent beaucoup de temps à rechercher les méls qui les concernent.

Pouvez-vous vous renseigner sur la gestion d'une messagerie et me proposer une réorganisation de la messagerie?

Merci.

### doc. 4 Dans votre boîte, seulement les méls essentiels

Tout ce qui n'est pas très important et très urgent ne doit pas arriver dans votre boîte principale. En général, on garde souvent trop de messages. C'est vous qui devez décider quels messages vous allez recevoir. Ne vous laissez pas envahir. Vous devez garder un contrôle absolu sur ce point, c'est le plus important.

➤ **Comment faire? Appliquer des filtres automatiques** (toutes les boîtes de réception en disposent)

pour certains types d'emails. Quand vous appliquez un filtre, vous pouvez ranger automatiquement ces messages dans un dossier, un libellé spécifique, que vous pourrez consulter plus tard.

➤ **On applique ensuite des filtres selon nos besoins** afin de traiter par exemple les emails traitant du projet «TECHNO14» dans la journée.

<https://tempsreel.nouvelobs.com/>

## ANNEXE B Mémo

Il est possible de classer dans un dossier spécifique des méls précis en créant des filtres automatiques.

Il faut créer un nouveau dossier dans sa messagerie électronique. Puis, indiquer les méls qui seront transférés automatiquement dans ce nouveau dossier. (Ex : si l'objet du mél est Vente en ligne. . .)

Ensuite, il est possible de filtrer les méls par thème selon les besoins.

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

4. Mettez en œuvre la procédure permettant de déplacer les messages destinés à la vente en ligne conformément aux consignes données (**document 5, ANNEXE C**).

**doc. 5** Consigne de M. DUNAS

*Je valide entièrement votre proposition.*

*Pouvez-vous créer un dossier «vente en ligne» où seront stockés et archivés tous les courriels dont l'objet sera «Vente en ligne»?*

*Ensuite, filtrez les courriels concernant une commande en ligne afin de les traiter le plus rapidement possible.*

*Merci.*

**ANNEXE C** Assistant de gestion des messages sous Outlook

The screenshot shows the Outlook 'Options' dialog box. The 'Dossier' (Folder) section is expanded, and a new folder named 'Vente en ligne' is being created. Below this, the 'Déplacer les messages envoyés' (Move messages sent) rule is configured. The rule name is 'Déplacer les messages envoyés à contact@lecanoekayak.com'. The conditions are: 'A été envoyé à...' (Was sent to...) set to 'contact@lecanoekayak.com' and 'et il inclut ces mots dans l'objet...' (and it includes these words in the subject...) set to 'Vente en ligne'. The action is 'Déplacer le message vers le dossier...' (Move message to folder...) set to 'Vente en ligne'. The checkbox 'Ne plus traiter de règles' (Stop processing rules) is checked.

**Annotations:**

- Créez le dossier où seront placés les messages**: Points to the 'Nom du dossier à créer' field.
- Précisez la ou les adresses électroniques concernée(s) par la règle**: Points to the 'Déplacer les messages envoyés à' field.
- Indiquer le ou les critères de sélection (mots clés)**: Points to the 'et il inclut ces mots dans l'objet...' field.
- Précisez par la sélection le dossier où seront déplacés les méls**: Points to the 'Déplacer le message vers le dossier...' field.



## Activité 4 Exploiter les données d'un carnet d'adresses

Chaque matin, M. Diego, commercial, consulte la messagerie électronique afin de prendre connaissance des commandes passées via la boutique en ligne. Il peut ainsi connaître les adresses électroniques des nouveaux clients et mettre à jour le carnet d'adresses clients.

Il accorde une attention particulière aux clients importants (de type association, centre de loisirs...) afin de les fidéliser. Il décide d'organiser son carnet d'adresses clients.

5. Procédez à la mise à jour du carnet d'adresses électroniques des clients de l'entreprise à partir des commandes reçues (**document 6, ANNEXE D**).

6. Créez le groupe de contacts « clients importants » afin d'en faciliter le suivi (**document 6, Annexe D**).

### doc. 6 Bons de commande reçus

De : cclillois@free.fr À : contact@lekanoekayak.com

Commande n° 452366 Canoë Club Lillois, tél : 03 20 22 83 11  
Date : 12/11/N à 15h30 Contact : Mélanie GRIGNON, portable : 07 68 78 45 48

Adresse de facturation	Adresse de livraison	Mode de livraison
Canoë Club Lillois 38 avenue Marx Dormoy 59000 LILLE France (Hors Corse)	Canoë Club Lillois 38 avenue Marx Dormoy 59000 LILLE France (Hors Corse)	UPS – avec signature – 24 à 48 h 0,00 €

Nom du produit	Prix	Qté	Sous-total
Aquamarina – SUP gonflable 12'2 avec sac et pompe	539,00 €	10	5 390,00 €
Sous-total			5 390,00 €
Frais de port (UPS - avec signature- 24 h à 48 h)			0,00 €
<b>Montant global</b>			<b>5 390,00 €</b>

Mode de paiement : PayPal

De : romain.verdier@orange.fr À : contact@lekanoekayak.com

Commande n° 452365 Date : 12/11/N à 21H12

Adresse de facturation	Adresse de livraison	Mode de livraison
Romain VERDIER 125 rue Guerrier 76200 DIEPPE France (Hors Corse)	Romain VERDIER 125 rue Guerrier 76200 DIEPPE France (Hors Corse)	Colissimo – sans assurance 24 à 48 h 0,00 €

Nom du produit	Prix	Qté	Sous-total
ROTOMOD gilet EUROCLUB XS – GILETCBX95	42,00 €	1	42,00 €
SEVYLOR – KIT Caravelle KKSS bateau de loisir 1 place avec sac – Pagaies et gonfleur – SE 200000095459	64,12 €	2	128,24 €
Sous-total			170,24 €
Frais de port (Colissimo – sans assurance – mon domicile)			0,00 €
<b>Montant global</b>			<b>6 084,00 €</b>

Mode de paiement : Carte bancaire

De : le-bois-aux-daims@centerparcs.com À : contact@lekanoekayak.com

Commande n° 452458 Center Parc Le Bois aux Daims, tél : 05 49 22 27 00  
Date : 12/11/N à 15h30 Contact : Karim ATOUI, portable : 06 92 85 70 09

Adresse de facturation	Adresse de livraison	Mode de livraison
Center Parc Le Bois aux Daims Route des Trois Moutiers 86120 Morton France (Hors Corse)	Center Parc Le Bois aux Daims Route des Trois Moutiers 86120 Morton France (Hors Corse)	UPS – avec signature – 24 à 48 h 0,00 €

Nom du produit	Prix	Qté	Sous-total
Stand Up Paddle PE 10' + pagaie + Leash	760,50 €	8	6 084,00 €
Sous-total			6 084,00 €
Frais de port (UPS - avec signature- 24 h à 48 h)			0,00 €
<b>Montant global</b>			<b>6 084,00 €</b>

Mode de paiement : Carte bancaire

### ANNEXE D Carnet d'adresses électroniques Outlook

Nom	Adresse de courrier
GRATTEPANICHE Béatrice (bgrattepanche@orange.fr)	bgrattepanche@orange.fr
HILARIO Marc (marc.hilario@yahoo.fr)	marc.hilario@yahoo.fr
LENGLAIS Laurence (l.lenglais@gmail.com)	l.lenglais@gmail.com
VERDIER Romain (romain.verdier@orange.fr)	romain.verdier@orange.fr
Center Parc Le Bois aux Daims (le-bois-aux-daims@centerparcs.com)	le-bois-aux-daims@centerparcs.com
Canoë Club Lillois (cclillois@free.fr)	cclillois@free.fr

M. DUNAS s'interroge sur les différents moyens de sécuriser sa boutique en ligne. Il s'informe également sur sa mise en conformité avec la législation



**7.** Préparez un mémo destiné à M. DUNAS mettant en évidence les différents moyens de sécurisation des données en vigueur, relatives à sa boutique en ligne et aux données clients sur Internet, dans le cadre réglementaire (Documents 7 et 8, travail sur copie).

### doc. 7 Documentation: Comment sécuriser sa boutique en ligne? Être en règle avec la loi

## Comment sécuriser sa boutique en ligne?

**Assurer la sécurité de sa propre boutique** en ligne est un véritable gage de confiance pour fidéliser sa clientèle. De quelles menaces doit-on se protéger? Quels sont les meilleurs plugins de sécurité? (*Le plugin est un petit logiciel non autonome qui se greffe à un programme principal pour lui conférer de nouvelles fonctionnalités*) Et quels sont les différents moyens de paiements sécurisés qui permettront aux utilisateurs d'acheter en toute sérénité sur cette boutique en ligne?

Voici quelques astuces pour répondre de manière optimale aux normes de sécurité que l'entrepreneur d'aujourd'hui et de demain doit absolument prendre en compte.

### Trois plugins pour WordPress, logiciel gratuit de création de site internet

Malware, Chevaux de Troie, Phishing, virus, spam, piratage... Ce sont autant d'éléments virulents sur la toile qui peuvent ébranler un commerce en ligne. Pour rester le plus vigilant possible face à ces cyberattaques, voici trois plugins à télécharger qui vous permettent d'éviter toute fraude:

- **WordPress Security Scan:** il scanne comme un antivirus les failles de sécurité du site.
- **Askimet:** il s'agit de l'antispam par excellence
- **BackWPup:** ce plugin permet de réaliser des sauvegardes régulières pour ne perdre aucune donnée en cas d'attaque.

### Intégrer le paiement sécurisé

Pour que vos clients aient confiance en un site, il est obligatoire de proposer des paiements sécurisés: PayPal fait d'ailleurs partie des plus fiables et des plus connus.

Il ne faut pas hésiter à proposer différents modes de paiements tels que la carte prépayée, très pratique puisqu'elle permet à l'acheteur de ne pas livrer ses codes bancaires.

Il est également recommandé de proposer des modes de paiement plus classiques avec lesquels les internautes se sentent généralement à l'aise comme, par exemple, le paiement par carte bancaire, le virement bancaire.

### Et au niveau de la loi?

Il faut bien sûr être en phase avec la loi. Il faut respecter scrupuleusement les règles de la loi Hamon sur l'e-commerce.

- Le délai de rétractation de l'acheteur passe de 7 à 14 jours
- Le délai de remboursement est ramené à 14 jours
- Le délai de remboursement après défaut de livraison est réduit à 14 jours
- La loi autorise une décote (baisse de la valeur du bien) lorsque le produit retourné a été trop essayé
- Garanties: la présomption de défaut de conformité passe de 6 à 24 mois

Les mentions légales et les Conditions Générales de Vente (CDG) sont à rédiger obligatoirement. Petit plus pour ajouter en crédibilité: rajoutez des logos qui attestent de la sécurité de la boutique (ex: les cadenas...) ainsi que le HTTPS (Il atteste du cryptage des données et de l'authentification du propriétaire du site web.)

<https://www.lecoindesentrepreneurs.fr/securiser-sa-boutique-en-ligne/>

### doc. 8 Glossaire

Virus	Spam
Un <b>virus informatique</b> est un programme écrit dans le but de se propager sournoisement et rapidement à d'autres ordinateurs. Il perturbe plus ou moins gravement le fonctionnement de l'ordinateur infecté. Il peut se répandre à travers tout moyen d'échange de données numériques comme l'Internet, et notamment par l'intermédiaire des messages électroniques ou de leurs pièces attachées.	Le <b>spam</b> est une technique de prospection consistant à diffuser massivement par courrier électronique des informations, souvent de nature publicitaire, non sollicitées par les internautes destinataires.

<https://www.altospam.com>

# ENTRAÎNEMENT 1

## Effectuer une relance des prospects

Quand les prospects ne valident pas leur commande dans les 48 heures, nous leur envoyons par courriel un bon de réduction de 5 euros (sous la forme de code), valable 24 heures dans le but de déclencher l'achat.

Aujourd'hui, nous avons reçu la liste des prospects à contacter ([document](#)).

1. Enregistrez les contacts à partir du listing papier que vous a remis Sarah, assistante commerciale.
2. Créez un groupe de contacts «prospects» ([ANNEXE](#)).

### doc. Listing des prospects à contacter

BILLOIR Éric 35 rue des Lilas – 21000 DIJON ☎ 03 80 44 35 48 ☎ 06 45 12 15 23 • ✉ e.billoir@yahoo.fr	LEVAL Marc 18 rue Thumesnil – 59000 LILLE ☎ 03 20 15 32 36 ☎ 07 18 59 47 85 • ✉ marc-leval59@orange.fr	LENGRAND Francis 16 rue Barnier – 63000 CLERMONT-FERRAND ☎ 04 73 31 37 94 ☎ 06 52 69 89 99 • ✉ francislengrand@hotmail.fr
MALLET Mélanie 13 rue d'Elbeuf – 76100 ROUEN ☎ 06 54 23 32 56 ✉ Melanie-mallet@gmail.com	PEREIRA Julie 86 rue Léon Jouhaux – 38100 GRENOBLE ☎ 07 52 36 32 65 ✉ j.pereira@msn.com	BOROWSKI René 62 route de Schirmeck – 67200 STRASBOURG ☎ 07 62 41 00 23 ✉ r.borowski@sfr.fr

### ANNEXE D Groupe de contacts «prospects»

Nom	Adresse de courrier
BILLOIR Éric (e.billoir@yahoo.fr)	e.billoir@yahoo.fr
BOROWSKI René (r.borowsk@sfr.fr)	r.borowsk@sfr.fr
LENGRAND Francis (francislengrand@hotmail.fr)	francislengrand@hotmail.fr
LEVAL Marc (marc-leval59@orange.fr)	marc-leval59@orange.fr
MALLET Mélanie (melanie-mallet@gmail.com)	melanie-mallet@gmail.com
PEREIRA Julie (j.pereira@msn.com)	i.pereira@msn.com



# ENTRAÎNEMENT 2

## Améliorer la gestion du courrier entrant

La boutique en ligne rencontre un réel succès. La société reçoit plus d'une centaine de courriels par jour. M. DUNAS souhaite réorganiser le tri des courriels pour en faciliter la consultation.

- Appliquez la procédure permettant de déplacer les messages destinés à la vente en ligne conformément aux consignes données ([document](#)).

### doc. Consigne de M. DUNAS

Bonjour,

La boutique en ligne de la société rencontre un vif succès. De ce fait, nous recevons de nombreux méls qui sont automatiquement transférés dans le dossier «vente en ligne».

Il faut absolument organiser ce dossier.

Il est consulté par deux services :

- le service commercial qui s'occupe des demandes de renseignements, des commandes
- le service après-vente qui traite les demandes SAV.

Afin de faciliter le traitement des courriels, il faut absolument les classer par thème. Dans le dossier «vente en ligne», créez le sous-dossier :

- Divers, où seront stockés et archivés tous les courriels dont l'objet sera «demande de renseignements»
- Commandes, où seront stockés et archivés tous les courriels dont l'objet sera «commande»
- SAV, où seront stockés et archivés tous les courriels dont l'objet sera «demande de SAV»

Merci.

The screenshot shows an email management interface. On the left, a sidebar lists folders: 'Vente en ligne', 'SAV', 'Commande', and 'Divers'. A red box highlights the 'Vente en ligne' folder with the text 'Créez les 3 sous-dossiers'. The main area shows a configuration window for moving messages. It has a title 'Déplacer les messages envoyés' and buttons for 'OK' and 'Annuler'. The 'Nom' field is 'Déplacer les messages envoyés à contact@lecanoekayak.com'. Below, there are two conditions: 'A été envoyé à...' with the value 'contact@lecanoekayak.com' and 'et il inclut ces mots dans l'objet...' with the value 'Demande de renseignement'. There is an 'Ajouter une condition' button. At the bottom, the action is 'Déplacer le message vers le dossier...' with the value 'Divers'.

# L'ESSENTIEL

## Gestion des flux courriers Courrier entrant

### 1 J'agis en professionnel

#### Réceptionner, trier et transmettre le courrier entrant



#### Recevoir, classer et filtrer des courriels



#### Exploiter les données d'un carnet d'adresses ou d'un groupe de contacts

Créer des groupes de contacts permet de **classer ses contacts** et donc de **les retrouver plus facilement**.

### 2 Je m'exprime en professionnel

✚ Pourquoi est-il utile de gérer le courrier entrant en respectant scrupuleusement la procédure de l'entreprise ?

Cela permet une diffusion **efficace** du courrier entrant. Le courrier est adressé directement au bon destinataire.

Le courrier est donc traité **plus rapidement**.

Chaque service **gagne donc du temps** dans la gestion du courrier et peut se concentrer sur d'autres tâches.