18. ACTES DE LANGAGE: écrire une lettre et un mail (plutôt) formels

In dit deel bekijken we hoe we het best een eenvoudige formele mail of brief moet begrijpen en schrijven.

Je schrijft een formele mail of brief aan personen die je niet (goed) kent en met wie je geen nauwe band hebt. De formele brief/mail onderscheidt zich ook van de informele door z'n bedoeling : de formele brief wordt gebruikt voor zakelijke of beroepsmatige doeleinden. Zo zal je een formele brief of mail bijvoorbeeld gebruiken om een product te bestellen (bv. schoenen) , een dienst aan te vragen (bv. een abonnement op Netflix), een bevestiging te doen (bv. van een reservering), informatie aan te vragen (over een product, prijzen,…).
Het is duidelijk dat de formele brief / mail dan ook een andere vorm aanneemt dan de informele brief die je aan een vriend schrijft : zo gebruiken we altijd de *vous*-vorm in formele brieven of mails. De aanspreek- en afsluitformules zijn ook verschillend (dus hier geen *Bises* meer gebruiken!). Men gebruikt in zakelijke communicatie ook erg vaak de *conditionnel de politesse*.

We geven hieronder in **18a** een overzichtje van de gepast aanspreek- en afscheidsformules en in **18b** geven we enkele uitdrukkingen en formuleringen mee om met een zakelijke brief / mail zelf aan de slag te kunnen gaan.

18a. les formules d'appel (aanspreking) et de politesse (afscheid)

- **Formules d'appel (aanspreekformules)**

- *Monsieur le Commissaire/Monsieur le Directeur/Madame la directrice* [je kent de titel!]
- *Monsieur, Madame* [Je kent noch de naam, noch de titel]
- *Monsieur Legrand / Madame Lafayette* [Je kent de naam van de geadresseerde]

- Formules de politesse (afscheidsformules)

→ **voor een mail :**

Respectueusement.
Salutations respectueuses.
Salutations distinguées
Sincères salutations

→ **voor een brief (deze zijn heel wat langer dan voor een mail ; onthoud deze alvast):**

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Merk op dat de passende afsluitingsformule in het Nederlands gewoon *Hoogachtend* is !

18b. Ce qu'on peut faire avec une lettre formelle

- **een bestelling doen van producten, een dienst,... / annuleren** (passer une commande (de qc), commander qc / annuler une commande) :

- passer commande de qc (= commander qc)	- iets bestellen
- Je voudrais passer commande de (trois pots de peinture blanche / deux pizzas / …).	- Ik zou (3 potten witte verf / 2 pizza's) willen bestellen.
- Je voudrais commander deux ordinateurs portables de la marque Dell.	- Ik zou 2 draagbare computers van het merk Dell willen bestellen.
- Je voudrais (réserver une chambre simple).	- Ik zou een eenpersoonskamer willen reserveren.
- annuler qc	- iets annuleren
- Je voudrais annuler ma commande, référence 43434RE.	- Ik zou mijn bestelling willen annuleren, referentie …
- Je voudrais annuler ma réservation.	- Ik zou mijn reservering willen annuleren

- **informatie vragen** (demander des informations) :

- Pourriez-vous me **dire si** (vous avez encore des chambres libres / je peux payer par carte / vous avez encore des fauteuils de bureau / les chambres ont du wifi) ?	- Zou u me kunnen zeggen of (u nog kamers vrij heeft / ik kan betalen met bankkaart / u nog bureaustoelen heeft / de kamers wifi hebben …) ?
- Pourriez-vous m'envoyer (vos prix / votre catalogue / une brochure /...) ?	- Zou u me (uw prijsllijst/ uw catalogus / een brochure /...) kunnen sturen ?
- Pourriez-vous me dire **combien** coute un séjour de 4 jours ? / **à quelle heure** on sert le petit-déj ?	- Zou u me kunnen zeggen hoeveel een verblijf van 4 dagen kost / om hoe laat men het ontbijt opdient ?
- J'aimerais / voudrais (avoir) plus d'informations : Quel est le prix de la webcam ? Est-ce que la webcam fonctionne avec Windows ?	- Ik zou meer informatie willen : Hoeveel kost de webcam ? Werkt de webcam met Windows ?

- **iemand bedanken** (remercier qn de / pour qc)

- Je vous remercie pour / de l'organisation de la randonnée en montagne.	- Ik bedank u voor het organiseren van trektocht in de bergen.
- Je voudrais vous remercier pour / de (l'invitation au mariage de votre fils).	- Ik zou u willen bedanken voor (de uitnodiging voor het trouwfeest van uw zoon).
- Je voudrais exprimer mes remerciements pour (votre invitation) .	- Ik zou m'n dank willen uitdrukken (voor uw uitnodiging).

- **iemand uitnodigen** (inviter qn à qc)

- Nous voudrions / aimerions vous inviter à notre mariage.	- We zouden u graag uitnodigen op ons huwelijk.

- **zich verontschuldigen** (s'excuser de qc)

- s'excuser **de qc** > je m'excuse des problèmes que j'ai causés / de mon retard / de ma faute /… - des excuses (une) > Acceptez mes excuses ! > Je vous (te) présente mes excuses (pour les problèmes...)	- zich verontschuldigen (voor iets) > Ik verontschuldig me voor de problemen die ik veroorzaakt heb/ voor m'n vertraging / voor m'n fout - verontschuldigingen > Aanvaard mijn excuses > Ik bied u mijn verontschuldigingen aan (voor de problemen...)

- iets bevestigen (confirmer qc)

- Nous aimerions / voudrions confirmer notre présence à la fête de mariage de votre fils - une confirmation	- Wij zouden onze aanwezigheid op uw zoons trouwfeest willen bevestigen. - een bevestiging