

B5

Formuler une réclamation le / /20

Objectif :

Dans certaines circonstances, vous pourrez être amené(e) à formuler une réclamation à un client ou à un fournisseur. Dans la plupart des cas, le problème est traité par courrier ou par e-mail aujourd'hui. Voici donc dans cette leçon quelques outils qui vous permettront d'introduire et d'expliquer les problèmes habituellement rencontrés.

Introduction:

- À la lecture de mon dernier relevé de banque... je constate une erreur concernant la facture n°(...) du 30 novembre dernier.
- Nous accusons réception de votre livraison du 30 novembre relative à notre commande du 23 novembre, cependant nous constatons un problème...

Rappeler les engagements pris :

- Vous vous étiez engagé à respecter....
- Vous nous l'aviez promis(e) pour le 26 novembre...

Expliquer les motifs d'une réclamation :

- À ce jour, nous n'avons toujours pas reçu la commande.
- Contrairement à vos conditions de vente qui stipulaient une livraison gratuite...
- Vous avez omis d'appliquer la réduction de 15%.
- Malheureusement, lors du déballage, nous avons constaté que la quantité ne correspondait pas à notre commande.
- Il y a une erreur dans la livraison. Vous nous avez livré des tablettes tactiles (modèle/référence ...) au lieu des tablettes tactiles (modèle/référence...).
- L'emballage était endommagée et, par conséquent, l'article est défectueux.

Solution / demander une suite :

- Merci de nous expédier les articles conformes à notre commande.
- Nous comptons sur vous et sur une livraison rapide.
- J'attends une nouvelle facture conforme à ce qui était convenu.
- Nous vous prions de procéder au remplacement du produit défectueux.

Formule de politesse :

- Dans l'espoir d'avoir retenu toute votre attention,
- Cordialement,

Vocabulaire :

- ✓ une erreur
- ✓ un délai
- ✓ un retard
- ✓ un défaut / défectueux
- ✓ un article endommagé / manquant / non conforme
- ✓ une rectification / rectifier / rectificatif(ve)
- ✓ un dédommagement / dédommager
- ✓ une détérioration / détériorer
- ✓ une indemnisation / indemniser
- ✓ un remboursement / rembourser
- ✓ un préjudice
- ✓ une déduction / déduire

Formule d'insistance et mécontentement :

Il est + **adjectif** + **que** + **sujet** + **subjonctif**

- **Il est incroyable qu'**un appareil de ce prix **ait** déjà des problèmes !
- **Il est inadmissible que** j'en **subisse** les conséquences !
- **Il n'est pas normal que** vous ne **fassiez** pas l'échange !

Entraînement :

Consigne : Avec l'aide de votre enseignant en ligne, par écrit (chatbox) ou vocalement, formulez une réclamation en veillant bien à :

1. vous présenter
2. expliquer le(les) motif(s) de votre réclamation / rappeler les conditions de vente
3. exprimer votre mécontentement
4. suggérer une solution/ demander une suite
5. conclure la conversation