

B 6

Réagir aux plaintes

le / /20

Ce qu'il faut savoir faire :

- Rappeler un problème
- Présenter des excuses
- Donner une explication
- Proposer une solution

Entraînement 1 : Consigne : Quel est le courriel de réclamation ?

De : mx@gmail.com le 10/11/21

A : ad@gmail.com

Objet : réunion

Madame,

Vous êtes conviés à la réunion des assistants du directeur qui aura lieu le jeudi 10h dans la salle de conférence.

Bien cordialement,
M.X.

De : my@gmail.com le 10/11/21

A : ad@gmail.com

Objet : livraison

Madame,

Nous avons l'honneur de vous informer que la livraison de votre commande a déjà été effectuée. Elle vous parviendra le 2 décembre prochain.

Bien cordialement,
M.X.

De : ma@gmail.com le 10/11/21

A : ad@gmail.com

Objet : catalogue

Madame,

Votre catalogue, envoyé à notre représentant, ne correspond pas à notre commande. Par conséquent, nous nous voyons dans l'obligation d'annuler notre commande.

Bien cordialement,
M.X.

De : mr@gmail.com le 10/11/21

A : ad@gmail.com

Objet : livraison

Madame,

Nous sommes sincèrement désolés pour ce retard de livraison. Elle sera effectuée sous 3 jours. Nous vous proposons un bon d'achat sur votre prochaine commande d'un montant de 50 euros.

Bien cordialement,
M.X.

Les situations pouvant donner lieu à une plainte sont nombreuses. Voici quelques exemples de situation :

➤ **Retard de livraison :**

Nous sommes surpris d’être sans nouvelles de votre commande.
Notre commande n’est toujours pas arrivée.

➤ **Le produit n’est pas conforme :**

Nous avons reçu 30 manteaux de couleur rouge. Or, nous avons commandé 30 manteaux de couleur beige.

➤ **Produit défectueux :**

Les incidents se sont multipliés lors de son (leur) utilisation.
La photocopieuse numérique ne fonctionne pas.

Entraînement 2 :

Consigne : Lisez ce courriel de réponse à une réclamation et identifiez les étapes de rédaction de ce courriel.

De : Moi	le 17/11/2021
A : Paul Dupont	
Objet : livraison	

Monsieur,

1 Suite à votre courriel nous informant du retard de livraison de votre commande, **2** nous avons le regret de vous informer que nous ne pourrons pas vous expédier la commande dans sa totalité.

3 Une grève nationale a interrompu la production et nous ne sommes plus en mesure d’assurer la fabrication des manteaux.

4 Nous allons donc procéder à la livraison des autres articles le plus tôt possible. Nous vous proposons le remboursement des manteaux ou un avoir sur votre prochaine commande.

Bien cordialement
Le service client

- | | | | |
|---|---|---|----------------------------|
| 1 | • | • | excuses |
| 2 | • | • | proposition d’une solution |
| 3 | • | • | rappel du problème |
| 4 | • | • | explications |

Quelques outils :

Présenter des excuses	
Nous regrettons Nous sommes désolés	de ne pas pouvoir vous livrer.
Nous regrettons de vous informer Nous regrettons de vous annoncer	que votre livraison ne sera pas assurée.
Nous vous prions de nous excuser	pour le retard de livraison.

Donner des explications		
Nous n'avons pas pu vous livrer	à cause d' en raison d'	une grève.
	suite à	une grève.
	parce qu' car	il y a eu une grève.

Proposer une solution	
Nous vous proposons Nous pourrions envisager Nous souhaiterions vous proposer	de vous rembourser. un avoir sur votre prochaine commande.

Exercice :

Consigne : Complétez ces phrases avec **à cause de/d'**, **en raison de/d'**, **suite à**, **parce que/qu'**, **car**.

1. La livraison sera retardée un incendie a eu lieu à l'atelier de production.
2. Nous n'avons pas pu donner suite à votre commande une rupture de stock.
3. Les retards se sont multipliés le problème n'a pas été pris au sérieux.
4. Le réseau ne fonctionne pas une panne du système informatique.