

Thématique : **AFFAIRES**

Auteur : **Comfort Bose ERUANGA** (Nigéria)

RÉPONDRE À UNE DEMANDE DE RÉCLAMATION

Public : Étudiants en français des affaires

Niveau : B1

Durée : 2 heures

Tâche à réaliser : Rédiger un courriel de réponse à une réclamation

12

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Comfort Bose ERUANGA, professeure nigériane exerçant à YABA COLLEGE OF TECHNOLOGY (Nigéria) avec l'appui du [Français des affaires](#) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

1. LE COURRIEL DE RÉCLAMATION

Étape 1 - DÉCLENCHEUR

Mise en route
Découvrez !

Activité 1 - Mise en route : Identifier un courriel de réclamation

Déclencheur/Compréhension globale

Consigne : Quel est le courriel de réclamation ? Cochez la bonne réponse.

☐

De : mx@gmail.com	Le 10/11/17
A : ad@gmail.com	
Objet : réunion	
Madame,	
Nous vous invitons à assister à une 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 10/11/17
A : ad@gmail.com	
Objet : livraison	
Monsieur,	
Nous avons l'honneur de vous informer que la livraison de votre commande a déjà été effectuée. Elle vous parviendra le 2 décembre prochain.	
Cordialement, M. Y.	

☐

De : ma@gmail.com	Le 10/11/17
A : ad@gmail.com	
Objet : catalogue	
Madame,	
Votre catalogue, envoyé à notre représentant, ne correspond pas à notre commande. Nous nous voyons, par conséquent, dans l'obligation d'annuler notre commande.	
Bien cordialement, M. A.	

☐

De : mr@gmail.com	Le 10/11/17
A : ad@gmail.com	
Objet : livraison	
Monsieur,	
Nous sommes sincèrement désolés pour ce retard de livraison. Elle sera effectuée sous 3 jours. Nous vous proposons un bon d'achat sur votre prochain achat d'un montant de 50 euros.	
Cordialement, M. R.	

Étape 2 - CONCEPTUALISATION

Comment ça marche ?
Repérez, observez et réfléchissez !

Activité 2 - Identifier le problème dans un courriel de réclamation

Compréhension globale - repérage

Consigne : Lisez ce courriel de réclamations et répondez aux questions.

De : François Vely	Le 14/09/17
A : Moi	
Objet : Copieur REPROX3	
Bonjour, Le 28 avril, nous vous avons commandé le copieur cité en objet. Celui-ci a été livré et mis en service par vos soins le 4 mai. Après quelques jours d'utilisation, les incidents de fonctionnement se sont multipliés : bourrages de papier, flous dans la reproduction notamment. Sur notre demande, votre service après-vente est intervenu à trois reprises, les 16, 20 et 28 mai. En dépit de ces interventions, ce photocopieur ne fonctionne toujours pas. Par conséquent, cet appareil étant toujours sous garantie, nous vous prions de procéder à son remplacement dans les meilleurs délais. Cordialement,	

Quel est le problème exposé dans ce courriel de réclamation ?

- ☐ des problèmes de fonctionnement
- ☐ un retard de livraison
- ☐ aucune intervention du SAV (Service après-vente)
- ☐ absence de garantie

Relevez dans le courriel de réclamation les phrases qui expriment un problème.



Exprimer un problème

Les problèmes donnant lieu à un courriel de réclamation peuvent être nombreux. En voici quelques exemples :

- ❑ **Retard de livraison :**
Nous sommes surpris d'être sans nouvelles de notre commande.
Notre commande n'est toujours pas arrivée.
- ❑ **Produit non conforme :**
Nous avons reçu 10 chaises de couleur verte. Or, nous avons commandé 10 chaises de couleur rouge.
- ❑ **Produit défectueux :**
Les incidents de fonctionnement se sont multipliés.
Le copieur ne fonctionne pas.

2. RÉPONDRE À UNE RÉCLAMATION

Étape 2 – CONCEPTUALISATION (suite)

Comment ça marche ?
Repérez, observez et réfléchissez !

Activité 1- Structure d'une réponse à un courriel de réclamation

Repérage

Consigne : Lisez ce courriel de réponse à une réclamation et associez les phrases surlignées avec les étapes du courriel.

De : Moi	Le 14/10/17
A : Jean Lavagne	
Objet : Livraison	
Monsieur,	
1 Suite à votre courriel nous informant du retard de livraison de votre commande, 2 nous regrettons de vous informer que nous ne pourrions pas vous envoyer le sac à main d'été. 3 Une grève nationale a empêché la production régulière de ces sacs. 4 Nous procéderons donc à la livraison des autres articles le plus tôt possible. Nous vous proposons un bon d'achat d'un montant de 30 euros sur votre prochain achat.	
Bien cordialement, Le service après-vente	

- | | | | |
|---|---|---|-------------------------------|
| 1 | • | • | e. excuses |
| 2 | • | • | f. proposition d'une solution |
| 3 | • | • | g. rappel du problème |
| 4 | • | • | h. explications |

Structure d'un courriel de réponse à une réclamation

Dans un courriel de réponse à une réclamation, il faut :

- 6.** Rappeler le mail de réclamation
- 7.** Rappeler le _____
- 8.** Présenter des _____
- 9.** Donner des _____
- 10.** Faire une _____

Activité 2 - Présenter des excuses

Repérage

a) Consigne : Identifiez la formule d'excuse dans le courriel de réponse.

"Nous _____ de vous informer que nous ne pourrions pas vous envoyer le sac à main d'été"

b) Consigne : Trouvez l'intrus.

- ☐ Nous nous excusons de ne pas pouvoir assurer la livraison.
- ☐ Nous sommes ravis de ne pas pouvoir assurer la livraison.
- ☐ Nous sommes désolés de ne pas pouvoir assurer la livraison.
- ☐ Nous regrettons de ne pas pouvoir assurer la livraison.

c) Consigne : Complétez la boîte à outils.

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

Activité 3 Donner une explication

Repérage

a) Consigne : Observez cette phrase. Quelles sont les expressions équivalentes ?

“Une grève a empêché la production des sacs.”

- ☐ La production de sacs est arrêtée à cause d’une grève.
- ☐ La production de sacs est arrêtée en raison d’une grève.
- ☐ La production de sacs est arrêtée parce qu’il y a eu une grève.
- ☐ La production de sacs est arrêtée donc il y a eu une grève.
- ☐ La production de sacs est arrêtée car il y a eu une grève.

b) Consigne : Complétez la boîte à outils.

 Donner des explications	
Nous n’avons pas pu vous livrer	à _____ d’
	en _____
	une grève.
	suite à
	une grève.
	_____ qu’
	il y a eu une grève.

Activité 4 Proposer une solution au client

Repérage

	Proposer une solution			
<table><tr><td data-bbox="383 470 766 638">Nous vous _____de Nous pourrions envisager de Nous souhaiterions</td><td data-bbox="766 470 813 638">}</td><td data-bbox="813 470 1386 638">vous offrir un bon d'achat.</td></tr></table>		Nous vous _____de Nous pourrions envisager de Nous souhaiterions	}	vous offrir un bon d'achat.
Nous vous _____de Nous pourrions envisager de Nous souhaiterions	}	vous offrir un bon d'achat.		

Étape 3 - SYSTÉMATISATION

Entraînez-vous !

Activité 1 Présenter des excuses

Systematisation

Consigne : Voici plusieurs problèmes qui ont fait l'objet de réclamations par vos clients. Formulez des excuses en utilisant des expressions différentes.

RETARD LIVRAISON

(1 mois de retard)

PRODUIT DÉFECTUEUX

(dysfonctionnement
d'un réfrigérateur : la
porte de ferme pas)

PRODUIT NON CONFORME

(livraison d'un canapé rouge /
commande d'un canapé bleu)

Activité 2 Présenter des excuses

Systematisation

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'usine.
2. Nous n'avons pu donner suite à votre commande _____ une rupture de stock.
3. Les incidents se sont multipliés _____ le problème n'a pas été pris à temps par notre équipe.
4. Le produit est défectueux _____ une panne dans le système informatique.

Étape 4 - RÉINVESTISSEMENT

C'est à vous !

Activité 3 Proposer une solution au client

Consigne : Un client vous a envoyé un courriel de réclamation suite à un retard de livraison. A deux, imaginez les solutions possibles.

3. MISE EN SITUATION – TÂCHE FINALE

TÂCHE FINALE

Situation :

Vous travaillez pour le service clientèle d'entreprise spécialisée dans le matériel de bureau. Vous avez reçu ce courriel d'un client mécontent.

Tâche :

Répondez à cette réclamation en respectant les étapes de ce type courriel.

De : François Vely	Le 14/09/17
A : Moi	
Objet : Copieur REPROX3	
Bonjour, Le 28 avril, nous vous avons commandé le copieur cité en objet. Celui-ci a été livré et mis en service par vos soins le 4 mai. Après quelques jours d'utilisation, les incidents de fonctionnement se sont multipliés : bourrages de papier, flous dans la reproduction notamment. Sur notre demande, votre service après-vente est intervenu à trois reprises, les 16, 20 et 28 mai. En dépit de ces interventions, ce photocopieur ne fonctionne toujours pas. En conséquence, cet appareil étant toujours sous garantie, nous vous prions de procéder à son remplacement dans les meilleurs délais. Cordialement,	

De : Moi	Le 14/09/17
A : François Vely	
Objet : Copieur REPROX3	