

LE COURRIER – EXERCICES NIVEAU 3

Correspondance commerciale avec les clients

Réclamation auprès de fournisseurs

EXERCICE 1 : RÉDACTION D'UNE RÉPONSE AU COURRIER DE RÉCLAMATION D'UNE CLIENTE

*Les courriers que vous faites parvenir à vos clients doivent être particulièrement soignés. Ils servent bien plus qu'à communiquer des informations : **ILS SONT LE VEHICULE DE VOTRE IMAGE**. Soyez donc habiles et faites en sorte que vos courriers soient le reflet de l'intérêt que vous portez à vos clients (même si vous êtes amenés à apporter un refus à leur demande ou à leur réclamer le paiement d'une facture...)*

L'entreprise pour laquelle vous travaillez : « LA MARMOTE », BP 10, 59000 Lille vend des articles de jardin par correspondance.

Une cliente qui a retourné un article après le délai légal et qui en demande le remboursement s'est vue signifié un refus par téléphone.

Mécontente de ce refus, elle a adressé un courrier de réclamation à votre chef de service où elle réclame de nouveau le remboursement de l'article et où elle déclare ne plus commander à « LA MARMOTE » si cet incident n'est pas rapidement réglé.

Votre chef de service ne souhaite pas que cet incident communique une mauvaise image de votre entreprise. Il vous donne comme consigne d'accorder à la cliente un bon d'achat de 10 % à valoir sur une commande ultérieure et de présenter les excuses de l'entreprise.

L'article que la cliente vous a retourné était : un salon de jardin en Teck.
Prix de l'article : 1 000 €

⇒ Rédigez le courrier de réponse à la cliente

Attention à bien respecter les règles de présentation, de syntaxe et d'orthographe et à rédiger un courrier qui soit orienté vers la satisfaction de la cliente.

Ce que vous devez savoir :

Selon l'article L 121-16 du Code de la consommation, tout particulier qui achète à distance dispose d'un délai de sept jours, à compter de la date de livraison, pour retourner au vendeur l'article en vue d'un échange ou d'un remboursement selon son choix, sans avoir de justifications à fournir.



EXERCICE 2 : RÉDACTION D'UN COURRIER DE RÉCLAMATION À DESTINATION D'UN FOURNISSEUR

Comme tous les courriers en règle générale, les lettres de réclamation auprès de vos fournisseurs doivent respecter les règles de présentation.

Cependant, à la différence des courriers que vous serez amenées à envoyer aux clients, les lettres à destination de vos fournisseurs doivent refléter un « cocktail » de fermeté quant à vos exigences et de délicatesse (car vos fournisseurs sont également vos partenaires).

Vous êtes la Secrétaire de l'Association « Les Ateliers du Bois », 78 rue Nationale, 77300 Fontainebleau.

Votre association attend la livraison de 50 caisses à outils de son fournisseur : « Boitabois », 25 rue du Gard, 34000 Montpellier

Références de la commande : 04/7825 du 15 mars 2004.

Livraison attendue pour le 25 mars 2004.

Malgré les relances téléphoniques de votre responsable, Madame DUMONT, la livraison n'a toujours pas été effectuée.

Madame DUMONT vous demande de rédiger une lettre de mise en demeure qui précise qu'après le 25 mai, la commande sera annulée et que des dommages et intérêts seront réclamés.

⇒ Rédigez ce courrier en le datant du 5 mai et qui sera envoyé en recommandé avec Accusé de Réception