

LE COURRIER – EXERCICES NIVEAU 3
Correspondance commerciale avec les clients
Réclamation auprès de fournisseurs
CORRIGÉ

EXERCICE 1 : Rédaction d'une réponse au courrier d'une réclamation de cliente

...

Chère Madame,

Nous faisons suite à votre courrier du ... et vous rappelons que conformément à l'article L 121-16 du Code de la consommation, nous ne pouvons procéder au remboursement de l'article que vous nous avez retourné. Celui-ci nous est en effet parvenu après expiration du délai légal de sept jours.

Nous sommes cependant conscients du désagrément que cela représente pour vous et nous avons le plaisir de vous adresser ci-joint un bon d'achat d'un montant de 100 €, à valoir sur votre prochaine commande.

Nous vous prions de bien vouloir accepter nos excuses pour cet incident et vous prions de croire, chère Madame, en l'expression de mes sincères salutations.

Signature



EXERCICE 2 : Rédaction d'un courrier de réclamation à destination d'un fournisseur

« Les Ateliers du Bois »
78 rue Nationale
77300 Fontainebleau.

« Boitàbois »
25 rue du Gard
34000 Montpellier

Fontainebleau, le 5 mai 2004

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

Monsieur,

Nous attendons la livraison de notre commande de 50 caisses à outils depuis le 25 mars 2004.

Malgré nos relances téléphoniques, la livraison n'a toujours pas été effectuée.

Nous vous mettons donc en demeure de nous livrer la commande avant le 25 mai prochain, délai au-delà duquel nous nous verrons dans l'obligation d'annuler notre commande et de vous réclamer des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Nous vous prions de croire, Monsieur, en nos sentiments respectueux.

Madame DUMONT