**Customer Interaction Reference Guide**

**Customer Service Sentences for Phone Interactions**

**English:**

* I understand how you feel, and I'm here to help.
* It must be frustrating for you; let’s see how we can resolve this.
* I appreciate your patience as we work through this issue together.
* I’m sorry to hear about your experience; let’s find a solution.
* I can only imagine how disappointing this must be for you.
* I can see how that would be concerning; let's investigate this further.
* Thank you for bringing this to our attention; I'm happy to look into it.
* I apologize for the inconvenience this has caused; I'm going to do everything I can to resolve this for you.
* That doesn't sound right at all. Let's get this fixed for you right away.
* I understand your frustration; let's explore some options to make this right.
* Thanks for clarifying. To make sure I understand correctly, could you repeat that? (Useful for avoiding misunderstandings)
* Just so you know, I'm taking notes on everything to make sure we don't miss anything.(Instills confidence)
* I appreciate you calling. What can I do to make your day better? (Focuses on positive outcome)
* Please bear with me while I check on that for you. It should only take a moment. (Sets expectations for hold time)
* I'm happy to help in any way I can. What other questions do you have for me today? (Encourages open communication)

**French:**

* Je comprends ce que vous ressentez, et je suis là pour vous aider.
* Cela doit être frustrant pour vous ; voyons comment nous pouvons résoudre cela.
* Je vous remercie de votre patience pendant que nous travaillons ensemble sur ce problème.
* Je suis désolé d'apprendre votre expérience ; trouvons une solution.
* Je ne peux qu'imaginer à quel point cela doit être décevant pour vous.
* Je comprends tout à fait votre inquiétude ; examinons cela de plus près.
* Merci de nous avoir signalé ce problème ; je suis ravi de m'en occuper.
* Je vous prie de bien vouloir accepter mes excuses pour les désagréments occasionnés ; je ferai tout mon possible pour résoudre ce problème.
* Cela ne semble pas normal du tout. Réparons cela tout de suite.
* Je comprends votre frustration ; explorons quelques options pour arranger cela.
* Merci de vos précisions. Pour être sûr(e) de bien comprendre, pourriez-vous répéter cela ?" (Utile pour éviter les malentendus)
* Sachez que je prends des notes sur tout pour être sûr(e) de ne rien manquer. (Inspire confiance)
* Je vous remercie d'avoir appelé. Que puis-je faire pour améliorer votre journée ?(Se concentre sur un résultat positif)
* Veuillez patienter pendant que je vérifie cela pour vous. Cela ne devrait prendre qu'un instant. (Fixe des attentes concernant le temps d'attente)
* Je suis heureux(se) de vous aider de toutes les manières possibles. Quelles autres questions avez-vous pour moi aujourd'hui ? (Encourage une communication ouverte)

**Customer Service Sentences for Chat Interactions**

**English:**

* I completely understand your concerns, and I’m here to assist you.
* Thank you for sharing your thoughts; it means a lot to us.
* I’m sorry you're having this issue; let’s sort it out together.
* Your experience is important to us; let’s make it right.
* I can see why this is upsetting; let’s find a solution.
* I see what you mean. Let's get this resolved as quickly as possible.
* I appreciate your feedback; we're always looking for ways to improve.
* Okay, I'm on it! Let me investigate this for you right away.
* That's definitely not the experience we want you to have. Let's see what we can do.
* Thanks for bringing this to our attention. I'm going to escalate this to a specialist if needed.
* Just to confirm, are you referring to [specific detail]? This helps me understand the situation better (Clarification is vital in chat)
* I'm taking detailed notes of our conversation, so we're both on the same page.
* What can I do to turn your experience around today? (Positive reframing)
* I might need a few minutes to look into this. Would you mind if I put you on hold (figuratively in chat) while I investigate? (Transparency)
* Is there anything else I can assist you with today? (Offer additional support)

**French:**

* Je comprends complètement vos préoccupations, et je suis là pour vous aider.
* Merci de partager vos réflexions ; cela nous tient à cœur.
* Je suis désolé que vous ayez ce problème ; résolvons-le ensemble.
* Votre expérience est importante pour nous ; corrigeons cela.
* Je vois pourquoi cela vous contrarie ; trouvons une solution.
* Je vois ce que vous voulez dire. Résolvons cela le plus rapidement possible.
* J'apprécie vos commentaires ; nous cherchons toujours des moyens de nous améliorer.
* D'accord, je m'en occupe ! Laissez-moi examiner cela tout de suite.
* Ce n'est certainement pas l'expérience que nous voulons que vous ayez. Voyons ce que nous pouvons faire.
* Merci de nous avoir signalé ce problème. Je vais transmettre cela à un spécialiste si nécessaire.
* Pour confirmer, faites-vous référence à [détail spécifique] ? Cela m'aide à mieux comprendre la situation. (La clarification est essentielle dans le chat)
* Je prends des notes détaillées de notre conversation, afin que nous soyons sur la même longueur d'onde.
* Que puis-je faire pour améliorer votre expérience aujourd'hui ? (Recadrage positif)
* J'aurais peut-être besoin de quelques minutes pour examiner cela. Cela vous dérangerait-il que je vous mette en attente (figurativement dans le chat) pendant que j'enquête ? (Transparence)
* Y a-t-il autre chose avec laquelle je peux vous aider aujourd'hui ? (Offrir un soutien supplémentaire)