

Correspondance commerciale : rédaction d'une lettre de réclamation

Transcription d'une conversation téléphonique

- Société de vente à distance *Sportmode*, bonjour.
- Bonjour, voilà, je vous appelle parce que j'ai passé une commande il y a deux semaines. J'ai bien reçu ma commande, mais cela ne correspond pas à ce que j'ai demandé.
- Oui, monsieur, d'abord rappelez-moi votre numéro de client, s'il-vous-plaît.
- Mon numéro est le 3178 99 42.
- Vous êtes M. Gueguen, 35 rue des Ponts à Lyon ?
- C'est bien ça !
- Alors, vous aviez commandé une tenue de jogging : pantalon et veste en coton, coloris vert, taille 48 ?
- C'est ça, mais j'ai reçu une taille 46.
- Nous sommes tout à fait désolés, monsieur. Il s'agit d'une erreur effectivement. Je vous propose de déposer votre jogging au magasin dépôt qui est juste à côté de chez vous, 21, rue des Ponts, qui va se charger de nous le renvoyer. Je commande tout de suite pour vous la taille 48, vous la recevrez dans 48 heures, et, pour nous excuser, nous vous adressons un bon de 50 euros pour un prochain achat.
- Merci madame, au revoir.

Cette conversation téléphonique a eu lieu il y a une semaine et vous n'avez toujours rien reçu. Vous décidez d'écrire une lettre de réclamation à la société de vente à distance.

Pensez à structurer votre lettre en 3 parties :

- ◆ Passé : rappel de votre commande et de l'échange téléphonique : décrivez les faits avec précision
- ◆ Présent : situation à ce jour : constat qu'aucune suite n'a été donnée : exprimez votre mécontentement, votre déception
- ◆ Futur : vos attentes : dites ce que vous attendez de la société : exprimez-vous avec fermeté

Respectez les 4 principes de rédaction professionnelle :

clarté, concision, précision et simplicité.

Soignez votre expression (niveau de langue, syntaxe et vocabulaire) et vérifiez votre lettre du point de vue grammaire/orthographe.

Bon travail !