



2

Le service à la clientèle

Tâche

Rédiger un courriel afin de répondre à la plainte d'un client.

Grande compétence

B. Communiquer des idées et de l'information

Groupe de tâches

B2. Rédiger des textes continus

Niveau

Niveau 2 – Rédiger des textes pour expliquer et décrire des idées et de l'information

Scénario

Un client commande un fauteuil de la compagnie «Mobilier Delatête Aupied» au coût de 576 \$. Toutefois, il n'est pas satisfait de son achat.

The screenshot shows an email client window with the following details:

- Subject:** Chèzôte
- To:** mobilier@delateteaupied.com
- From:** jean@éplin.com
- Body:**

Bonjour,

Je viens de recevoir le fauteuil «Chèzôte» que j'ai commandé de votre compagnie le mois dernier. Il faut dire que je ne suis pas impressionné!

Votre site ne mentionne pas qu'il faut consacrer un bon huit heures à assembler les 500+ morceaux. Ce qui est pire, j'ai découvert à la fin de l'assemblage qu'il manque les deux morceaux qui tiennent le tout ensemble (morceaux 224-08 et 533-809).

Veuillez SVP régler ce problème le plus tôt possible, soit en m'envoyant les morceaux manquants ou soit en me remettant mon argent.

J'attends votre réponse.

Jean Éplin
jean@éplin.com

Le gérant te demande de rédiger un courriel afin de répondre à la plainte d'un client.

Précisions :

- Le sujet du courriel est *Fauteuil «Chèzôte»*.
- Dans le message tu dois
 - présenter les excuses de la compagnie
 - expliquer qu'on lui a envoyé la boîte de la manufacture par erreur; habituellement le plus gros du montage est fait par la compagnie avant de l'envoyer au client
 - lui dire qu'on lui envoie immédiatement les pièces manquantes pour qu'il les reçoive demain matin
 - assurer le client que la compagnie regrette l'erreur et que l'on va créditer sa carte d'un montant de 300 \$ pour compenser ses heures d'assemblage
 - lui dire que s'il n'est encore pas satisfait, il peut retourner le fauteuil aux frais de la compagnie.

Conseils :

- Assure-toi
 - que le sujet du courriel est bien inscrit dans la case
 - que le message est clair et complet
 - que le ton du message est poli et formel (utilise «vous» lorsque tu t'adresses à M. Éplin)
 - que la signature du courriel comprend ton nom ainsi que les coordonnées de la compagnie (invente-les)
 - que tu as relu le courriel
 - que le courriel a été vérifié par le correcteur pour éliminer les fautes de grammaire et d'orthographe
 - que tu utilises la ponctuation appropriée.

Corrigé

Voici un exemple d'un courriel que la personne apprenante pourrait préparer :

Objet : Fauteuil «Chèzôte»

Monsieur Éplin,

Merci de votre courriel au sujet de votre commande d'un de nos fauteuils. Dans ce courriel, vous notez avoir mis plusieurs heures à assembler la Chèzôte pour ensuite vous rendre compte qu'il manquait deux pièces principales. Croyez bien que nous comprenons votre frustration et que nous en sommes désolés.

Lorsque vous commandez un fauteuil, il devrait normalement vous être livré tout assemblé. Malheureusement, une erreur s'est produite et vous avez reçu la boîte de la manufacture et non celle de notre compagnie.

Nous vous envoyons immédiatement les pièces manquantes que vous recevrez dès demain matin. De plus, en guise de dédommagement pour les heures que vous avez consacrées à l'assemblage, nous allons créditer 300 \$ à votre carte de crédit.

Évidemment, si vous n'êtes pas satisfait vous pouvez retourner le fauteuil à nos frais.

N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions ou des commentaires. Il me fera plaisir de vous servir au nom de la compagnie «Mobilier Delatête Aupied».

Bien à vous,

Diego

Diego Ramirez
Directeur des ventes

Mobilier Delatête Aupied
180, boulevard DesMeubles
Aurore AB 3R3 R3R
Téléphone : 555-333-1111
diego@delateteaupied.com