

LA GESTION D'UN COURRIEL DÉLICAT

SITUATION N°1 – LITIGE CLIENT

Les normes et usages de communication professionnelle avec la clientèle

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Identifier les formulations commerciales appropriées• Distinguer service client et complaisance excessive• Reconnaître les pièges de la surjustification ou du ton sec | <ul style="list-style-type: none">• Gérer une insatisfaction client avec diplomatie• Proposer une solution sans créer de précédent dangereux• Maintenir la satisfaction client tout en protégeant l'entreprise |
|--|--|

Contexte professionnel



contact@forgelia.fr
www.forgelia.fr
Tél : 02 47 57 23 00

FORGELIA

7, rue des Ateliers
Parc d'activités des Forges
37400 AMBOISE
SARL au capital de 50 000 €
R.C.S. Tours B 123456789 - SIRET 123 456 789 00012
TVA intra FR12123456789 - APE / NAF 2932B



Activité : entreprise industrielle spécialisée dans la fabrication de pièces métalliques de précision pour l'automobile et l'aéronautique. Elle met l'accent sur l'innovation technologique et la qualité de ses processus de production.

Effectif : 150 salariés

Vous êtes gestionnaire administratif et commercial sous la responsabilité de Camille DUVAL. Elle vous confie la gestion des courriels clients litigieux.

Cette gestion repose sur la réactivité réfléchie. Votre priorité est de **désamorcer l'insatisfaction** du **client** par une réponse immédiate, alliant empathie et solutions concrètes pour rétablir durablement la confiance.



Réclamation du client Julien PAGNAT

Le client, Julien PAGNAT (gérant d'un petit atelier de mécanique), a commandé 200 équerres de fixation (référence EQ-220) pour un montant de 840 € TTC.

À la réception de sa commande, il constate que les équerres sont en acier galvanisé alors qu'il pensait avoir commandé de l'acier inoxydable.

Ce client a adressé un courriel exprimant son insatisfaction. Il indique avoir clairement spécifié une demande de pièces en inox. Les éléments reçus ne correspondent pas, selon lui, aux exigences de son projet, celui-ci se déroulant dans un environnement humide.

En conséquence, il sollicite un échange sans frais ou un remboursement intégral. Son message, bien que marqué par une certaine irritation, demeure courtois.

Vous devez gérer ce litige et l'insatisfaction du client tout en préservant la relation commerciale et l'image de l'entreprise par une réponse adaptée. Vous disposez d'une bible de paragraphes pour vous aider dans la rédaction.

- Sélectionner les paragraphes appropriés et justifier votre choix ou votre rejet (annexe)
- Rédiger le courriel destiné au client

Éléments factuels

- Le bon de commande signé mentionne bien la référence EQ-220 (acier galvanisé),
- La référence pour l'inox aurait été EQ-220-I (100 € de plus),
- Lors de la prise de commande téléphonique, aucune mention spécifique à l'inox n'a été notée,
- Les équerres ont été livrées il y a 5 jours,
- Nos CGV prévoient un retour possible sous 14 jours pour les produits non déballés,
- Le client est un client régulier (3-4 commandes par an depuis 2 ans),
- Les équerres ont été déballées, mais ne semblent pas utilisées.

Structure du courriel

- Un objet,
- Un paragraphe d'introduction,
- Un paragraphe de clarification,
- Un paragraphe de proposition,
- Un paragraphe de conclusion.



Annexe : Les bibles de paragraphes

PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
1. OBJET du COURRIEL		
Réponse à votre réclamation		
Suite à votre courriel - Commande n°20N-3562 - Solution		
Erreur sur votre commande d'équerres		
RE: Équerres EQ-220		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
2. PARAGRAPHE d'INTRODUCTION		
Bonjour Julien, merci pour ton message. Je suis vraiment désolé pour ce problème d'équerres ! On va arranger ça tout de suite, ne t'inquiète pas.		
Monsieur, j'ai pris connaissance de votre réclamation. Cependant, je tiens à vous rappeler que votre bon de commande mentionne clairement la référence EQ-220 qui correspond bien à de l'acier galvanisé.		
Monsieur PAGNAT, j'ai bien reçu votre courriel concernant votre commande d'équerres. Je comprends votre déception en découvrant que le matériau ne correspond pas à ce que vous attendiez pour votre projet. Je vais faire le point avec vous sur cette situation et vous proposer une solution adaptée.		
Cher client, nous sommes désolés d'apprendre que notre produit ne vous satisfait pas. Votre satisfaction est notre priorité absolue.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
3. PARAGRAPHE de CLARIFICATION		
Concernant votre commande, le bon que vous avez signé le 18 novembre mentionne la référence EQ-220, qui correspond effectivement à nos équerres en acier galvanisé. Les équerres en inox portent la référence EQ-220-I. Il semble qu'il y ait eu un malentendu lors de la prise de commande téléphonique, et je le regrette. L'acier galvanisé offre une bonne résistance à la corrosion, mais vous avez raison : pour un environnement très humide, l'inox est effectivement plus adapté.		
Je comprends votre confusion, mais vous vous êtes trompé de référence en commandant. Les équerres inox sont référencées EQ-220-I, pas EQ-220. Il aurait fallu vérifier le bon de commande avant de signer.		
Il y a manifestement eu une erreur de notre part lors de la prise de commande. Nous aurions dû vous proposer automatiquement les équerres en inox pour votre usage. Nous en sommes désolés et prenons l'entière responsabilité de ce problème.		
Vous avez commandé la référence EQ-220 qui est bien en acier galvanisé, comme indiqué sur notre catalogue, page 47. La fiche technique est disponible sur notre site internet. Nos produits sont conformes aux descriptions.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
4. PARAGRAPHE de PROPOSITION		
Conformément à nos CGV, vous pouvez retourner les équerres sous 14 jours. Cependant, comme le produit a été déballé, nous ne pourrions procéder qu'à un avoir de 70% du montant initial. Vous pourrez ensuite recommander les équerres inox si vous le souhaitez.		
Voici ce que je vous propose pour résoudre ce problème : nous reprenons les équerres EQ-220 et nous vous livrons les équerres en inox (EQ-220-I) que vous souhaitiez initialement. La différence de prix est de 100 € TTC, mais compte tenu de la situation et de notre collaboration régulière, nous la prendrons à notre charge. Vous n'aurez donc rien à régler en supplément. Je peux organiser l'échange dès cette semaine si cela vous convient.		
Pas de problème ! On reprend tout et on vous envoie les bonnes équerres. Ne vous inquiétez pas pour la différence de prix, c'est pour nous. Et on vous fait même un petit geste commercial en plus pour s'excuser.		
Je vous propose exceptionnellement de reprendre les équerres et de vous rembourser intégralement, bien que le bon de commande soit conforme. Vous pourrez ensuite passer une nouvelle commande pour les équerres inox au tarif normal.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
5. PARAGRAPHE de CONCLUSION		
J'espère que cette proposition vous conviendra. Dans l'attente de votre retour, cordialement.		
Voilà, j'espère que ça te va ! N'hésite pas si tu as besoin d'autre chose. À bientôt, Sophie.		
Cette proposition est le maximum que nous puissions faire compte tenu des circonstances. Merci de nous faire savoir rapidement si vous l'acceptez. Salutations.		
Monsieur PAGNAT, je reste à votre disposition pour organiser cet échange dans les meilleurs délais. N'hésitez pas à me confirmer votre accord par retour de courriel ou à me contacter au 02 47 57 23 00 (poste 15) si vous souhaitez en discuter. Nous tenons à votre satisfaction et à la poursuite de notre collaboration. Bien cordialement.		

