

LA GESTION D'UN COURRIEL DÉLICAT

SITUATION N°2 – RÉCLAMATION FOURNISSEUR

Les normes et usages de communication professionnelle avec les fournisseurs

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Identifier les formulations fermes et courtoises• Distinguer fermeté et agressivité• Reconnaître les pièges du ton émotionnel ou trop conciliant | <ul style="list-style-type: none">• Formuler une réclamation factuelle, datée et chiffrée• Exprimer des exigences assorties de délais précis• Préserver la relation commerciale tout en défendant les intérêts de 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 le suivi des commandes fournisseurs et le traitement des litiges d'approvisionnement.

Cette gestion repose sur la fermeté et la rigueur. Votre priorité est d'**obtenir une solution rapide** du **fournisseur** par une réclamation factuelle, chiffrée et assortie d'exigences claires, sans rompre la relation commerciale.



Retard de livraison du fournisseur PIXEO

FORGELIA a commandé 50 ordinateurs portables auprès de la société PIXEO pour équiper ses nouveaux locaux. La livraison était prévue le 15/11, date cruciale car les équipes devaient emménager le 18/11 et être opérationnelles le 20/11 pour un lancement produit important.

Nous sommes le 25/11. La livraison n'a toujours pas eu lieu. Malgré 8 relances par téléphone et courriel, seules des réponses évasives ont été obtenues (« problème logistique », « en cours de traitement »).

La direction est furieuse : le lancement produit a été décalé, 40 collaborateurs travaillent sur leurs ordinateurs personnels, et les pertes financières sont estimées à 85 000 € par semaine de retard.

Vous devez rédiger un courriel de réclamation ferme mais professionnel à Thomas PARIOU, responsable commercial de PIXEO, tout en préservant la relation commerciale et l'image de l'entreprise. 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 fournisseur

Éléments factuels

- Commande n°20N-1547 passée le 02/10, bon de commande signé le 05/10 par Thomas PARIOU,
- 50 ordinateurs portables pour un montant de 28 750 € HT,
- Livraison contractuelle prévue le 15/11, confirmée par courriel le 08/11,
- Relances par courriel les 16/11, 18/11, 20/11 et 22/11, par téléphone les 17/11, 19/11, 23/11 et 24/11,
- Réponses obtenues : « problème logistique », « en cours de traitement », sans date ni explication,
- Lancement du nouveau produit prévu le 20/11, repoussé au 04/12,
- 40 collaborateurs travaillent sur du matériel personnel ; pertes estimées à 85 000 € par semaine de retard.

Structure du courriel

- Un objet,
- Un paragraphe d'introduction,
- Un paragraphe de rappel des faits,
- Un paragraphe sur les conséquences,
- Un paragraphe d'exigences et actions attendues,
- 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		
MISE EN DEMEURE - Commande n°20N-1547 - Retard inacceptable		
Où sont nos ordinateurs ???		
Suivi de commande		
URGENT - Commande n°20N-1547		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
2. PARAGRAPHE d'INTRODUCTION		
Monsieur, je me permets de vous contacter concernant notre commande. Nous avons un petit souci avec la livraison qui tarde un peu. Auriez-vous la gentillesse de regarder où cela en est ? Merci d'avance.		
Monsieur, nous vous avons passé la commande n°20N-1547 le 02/10 dernier pour 50 ordinateurs portables, dont la livraison était contractuellement prévue le 15/11. À ce jour, 25/11, soit 10 jours après la date convenue, nous n'avons toujours pas reçu cette livraison malgré nos multiples relances.		
Monsieur, votre société nous a une nouvelle fois déçus. C'est inadmissible de traiter ainsi vos clients. Nous ne comprenons pas comment une entreprise peut fonctionner de cette manière. Vous allez devoir nous expliquer ce fiasco.		
Monsieur, je ne sais plus quoi faire. Nous sommes complètement bloqués. Mes collaborateurs sont découragés, ma direction me met une pression énorme. Je suis vraiment dans une situation impossible à cause de votre retard.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
3. PARAGRAPHE de RAPPEL DES FAITS		
Pour rappel : commande n°20N-1547 passée le 02/10, bon de commande signé le 05/10, montant 28 750 € HT, livraison contractuelle : 15/11. Mes relances : courriels des 16/11, 18/11, 20/11, 22/11 et appels téléphoniques des 17/11, 19/11, 23/11 et 24/11. À chaque fois, réponses vagues sans engagement de date ni explication concrète.		
Depuis plusieurs jours, nous essayons de vous joindre. Nous avons passé commande il y a quelques semaines et la livraison devait avoir lieu mi-novembre. Nous avons envoyé plusieurs messages restés sans réponse satisfaisante.		
Vous nous avez promis une livraison le 15/11. Vous ne l'avez pas respectée. Vous nous avez ignorés pendant 10 jours. Vous n'avez fourni aucune explication valable. Votre service commercial est incompétent et votre service logistique inexistant.		
Le 02/10, nous avons passé commande de 50 ordinateurs. Le bon de commande a été signé le 05/10 par votre responsable commercial Thomas PARIOU. La date de livraison convenue était le 15/11, ce qui a été confirmé par courriel le 08/11. Puis le 12/11, votre service logistique a envoyé un mail de confirmation. Nous avons préparé nos locaux en conséquence. Le 15/11, jour prévu, rien n'est arrivé. Le 16/11, premier courriel de ma part. Pas de réponse. Le 17/11, appel téléphonique...		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
4. PARAGRAPHE sur les CONSÉQUENCES		
Ce retard nous pose quelques problèmes d'organisation. Nos équipes doivent s'adapter et cela crée un certain inconfort. Nous espérions pouvoir compter sur vous pour respecter les délais.		
Nous sommes complètement paralysés ! C'est une catastrophe absolue. Nos équipes sont en détresse psychologique, notre direction envisage des licenciements à cause de vous, nos clients nous menacent de procès. Nous allons exiger plusieurs millions d'euros de dédommagement et alerter tous les médias professionnels sur vos pratiques scandaleuses.		
Ce retard entraîne d'importantes conséquences opérationnelles et financières : 40 collaborateurs utilisent du matériel personnel inadapté, le lancement du nouveau produit prévu le 20/11 a été repoussé au 04/12, et les pertes directes atteignent environ 85 000 € par semaine, sans compter l'impact sur notre image auprès des clients.		
Les conséquences sont multiples : nos collaborateurs rencontrent des difficultés dans leur travail quotidien, ce qui réduit leur motivation ; le service informatique doit gérer de nombreux problèmes de compatibilité ; la direction s'inquiète de l'image renvoyée ; les projets prennent du retard et nos partenaires commencent à douter de notre fiabilité.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
5. PARAGRAPHE d'EXIGENCES ET D'ACTIONS ATTENDUES		
Nous attendons de votre part les actions suivantes sous 24 h : une explication détaillée et factuelle sur les causes du retard, une date de livraison ferme et garantie avec engagement écrit, un suivi logistique quotidien jusqu'à réception complète. En l'absence de réponse satisfaisante dans ce délai, nous nous réserverons le droit d'annuler la commande, de nous approvisionner en urgence ailleurs à vos frais, et d'engager une procédure de réclamation pour préjudice commercial.		
Nous aimerions savoir quand vous pourrez nous livrer. Pourriez-vous nous tenir informés de l'avancement ? Nous comptons sur votre diligence pour régler cette situation au plus vite. Merci de faire le nécessaire.		
Vous avez 12 h pour livrer l'intégralité de la commande. Passé ce délai, nous annulons tout, nous exigeons le remboursement immédiat des 28 750 €, nous engageons des poursuites judiciaires pour le préjudice subi, et nous publions un communiqué dénonçant vos pratiques sur tous nos réseaux professionnels. Il n'y aura aucune négociation possible.		
Je comprends que des imprévus peuvent survenir. Peut-être pourriez-vous nous expliquer ce qui s'est passé ? Si vous pouviez nous donner une estimation de livraison, même approximative, ce serait déjà très apprécié. Nous restons à votre disposition pour trouver ensemble une solution.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
6. PARAGRAPHE de CONCLUSION		
J'espère que nous pourrions trouver une solution rapidement. Je reste confiante dans votre capacité à résoudre ce problème. N'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin de plus d'informations de notre côté. Bien cordialement.		
Nous attendons une résolution immédiate. J'attends votre retour avant demain 17 h 00 au plus tard. Vous pouvez nous joindre directement au 02 47 57 23 00 ou par courriel. Nous restons disponibles pour échanger sur les solutions concrètes à mettre en œuvre. Cordialement.		
Franchement, je suis très déçue de votre service. Je pensais qu'on pouvait vous faire confiance. C'est vraiment dommage d'en arriver là. J'espère que vous allez vous ressaisir. Amicalement.		
Passé le délai de 24 h sans réponse satisfaisante, considérez notre relation commerciale comme définitivement rompue. Nos avocats prendront contact avec vous dans les 48 h. Toute communication ultérieure devra passer par eux. Nous ne souhaitons plus aucun contact direct.		

