

Parcours : Vente et commerce

Module : La communication auprès des clients – niveau B1 - **Unité 8/8**

UNITÉ 8 – GESTION DE RÉCLAMATION

Objectif d'apprentissage : Gérer une réclamation client

Compétences développées :

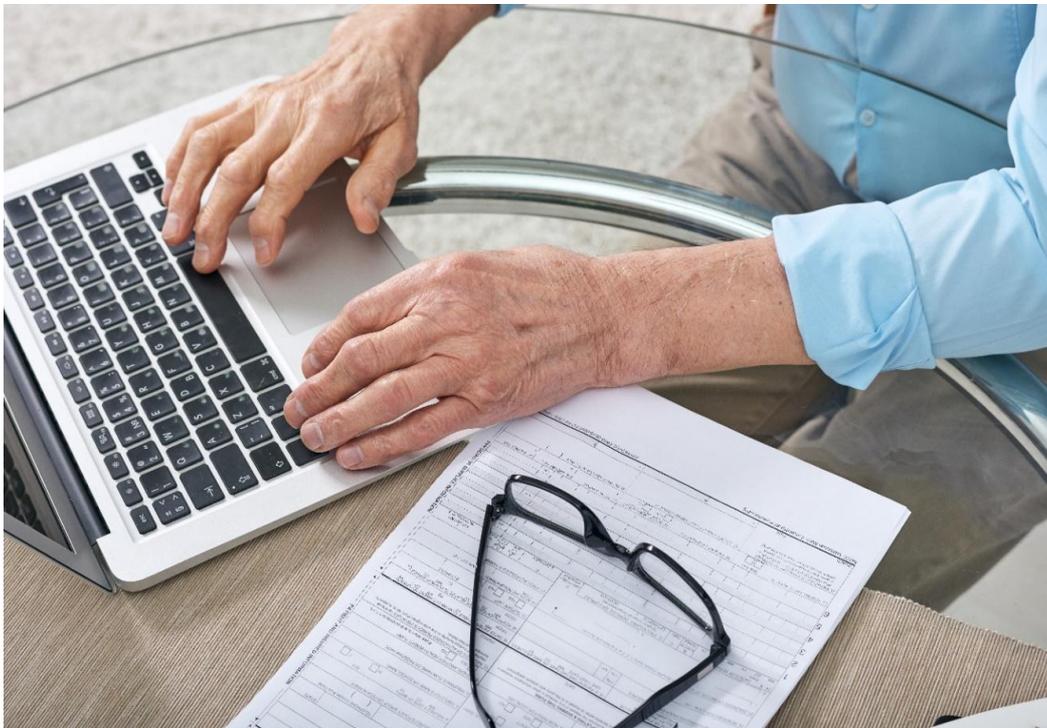
- Comprendre une réclamation de clients non satisfaits et y répondre avec bienveillance. Émettre des propositions constructives dans la recherche de solutions. Faire preuve de volonté pour trouver un compromis
- Rédiger un commentaire court, concis et structuré concernant les réclamations.
- Identifier et compléter un formulaire de plainte interne.
Exemple : cocher les informations et compléter avec les chiffres / données-clé de l'entreprise.
- Expliquer la politique de retour-échange. Donner clairement le règlement concernant les retours. Être factuel et spécifique.

Vocabulaire technique : Service après-vente • Électroménager • Garantie • Remboursement • Échange • Panne • Modèle •

Point(s) de grammaire traité(s) : L'impératif

Point(s) professionnel(s) : Service après-vente • Garantie

Temps: 45 mn



Description du contenu de la situation professionnelle :

Vous travaillez dans le magasin MACHINCHOSE au rayon électroménager.

Vous recevez un appel d'un client qui a acheté une cafetière expresso il y a 6 mois. Il vient faire une réclamation car sa cafetière ne fonctionne plus. Il souhaite un remboursement.

Le produit est encore sous garantie, vous lui indiquez que le remboursement n'est pas possible mais que la réparation ou l'échange de sa cafetière est gratuit.

Après cet appel, vous devez prévenir votre chef oralement, et écrire un mail au fabricant.

Ensuite vous devez envoyer la cafetière en réparation.

Le client vous demande de le prévenir par mail de la réception de la cafetière réparée ou échangée.

Le téléphone sonne.

Vous : Magasin MACHINCHOSE *Lise* à votre service, bonjour.

Client : Bonjour, je vous appelle pour une réclamation, j'ai acheté une cafetière expresso chez vous il y a 6 mois à peine et elle ne fonctionne plus. Je veux un remboursement ! Je veux en acheter une autre.

Vous prenez le formulaire réclamation et le complétez.

Vous : Bonjour Monsieur, je comprends votre déception. Il s'agit de quelle cafetière ?

Client : C'est une cafetière « BONCAFE », le modèle « AUTOP », vous savez celle où on met le café en grain.

Vous : Oui, je vois, avez-vous encore le ticket de caisse ?

Client : Oui, bien sûr je l'ai gardé.

Vous : Parfait, je vais prendre votre nom, prénom et adresse s'il vous plaît.

Client : Ahmed Ben Soussan, j'habite au 35, rue de la Fraternité, 26000 Valence.

Vous : Merci. J'ai besoin de votre numéro de téléphone et de votre adresse mail si vous en avez une.

Client : Mon numéro c'est le 06 07 06 07 06 et mon adresse mail : ahmedbensoussan@gmail.com.

Vous : Je vous remercie. Pour répondre à votre demande, je souhaite déjà vous présenter nos excuses au nom du magasin. Ensuite je vous informe que le remboursement n'est pas possible. En revanche, nous allons envoyer votre cafetière en garantie chez le constructeur, la réparation ou l'échange sera gratuit. Le constructeur va la prendre en charge.

Client : Je me doutais bien que vous alliez me dire ça, mais je bois comment mon café si la cafetière part en garantie ?

Vous : Rassurez-vous, nous allons vous en prêter une pendant la réparation de la vôtre. Venez nous apporter votre cafetière en magasin, au service après-vente avec votre ticket de caisse et nous vous en prêtons une autre en attendant le retour de la vôtre. Ensuite, quand votre cafetière est réparée ou remplacée, je vous téléphone pour vous prévenir.

Client : Pouvez-vous me faire un mail à la place de l'appel téléphonique ?

Vous : Bien sûr, je le note sur mon document.

Client : Bon, je vais passer vous apporter ma cafetière cette après-midi.

Vous : Volontiers, je vous dis à tout à l'heure. Au revoir Monsieur Ben Soussan.

Client : Oui, à tout à l'heure.

Point professionnel : Service Après-Vente (SAV) et Garantie

Le **Service Après-Vente** désigne l'ensemble des services fournis aux clients après la vente.

Les composantes d'un Service Après-Vente sont généralement :

- Service de livraison
- Service d'installation (gratuit ou payant)
- Service de réparation / dépannage
- Assistance à domicile
- Service d'entretien et de révision
- Hotline

Dans le cas de la réparation/ dépannage, le Service Après-Vente prend en considération le fait que l'objet soit encore sous garantie ou pas. En cas de garantie, généralement le SAV renvoie le produit au fabricant pour qu'il soit réparé ou remplacé.

Garantie :

C'est un contrat, pas toujours écrit, qui protège le client contre les défauts d'un objet acheté. Le fabricant ou le distributeur (vendeur) s'engage à réparer ou remplacer le produit pendant une certaine période après l'achat.

Pour l'électroménager, la durée de garantie est de 2 ans.

PARTIE 8.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

EXERCICE 8.1.1 – COCHER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

Qu'est-ce que l'électroménager ?

- Les outils pour les professionnels de l'électricité.
- Les appareils électriques pour aider aux tâches ménagères.
- Du matériel pour aider au déménagement.

Qu'est-ce qu'une cafetière ?

- Un bar.
- Un appareil pour faire du café.
- Une femme qui travaille dans un café.

Que signifie le mot « remboursement » ?

- Des excuses.
- Le fait de mettre de l'argent de côté.
- Le fait de rendre l'argent.

Par quel mot peut-on remplacer « déception » ?

- Déconvenue.
- Satisfaction.
- Surprise.

Je dis « à tout à l'heure » à quelqu'un :

- que je vois demain.
- que je ne vois plus aujourd'hui.
- que je vois dans la journée.

Je demande le ticket de caisse au client :

- Pour que le ticket prouve sa date d'achat.
- pour faire croire que c'est moi qui achète.
- pour que le client pense que je suis sérieux.

Prendre en charge signifie :

- Porter un objet lourd.
- Reprendre et garder.
- S'en occuper.

EXERCICE 8.1.2 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

La réparation où échange sera gratuit.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le client n'aura pas de cafetière pendant un moment.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le client demande en échange de cafetière.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Vous devez remplir un formulaire de réclamation.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le client appelle pour dire qu'il est content.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le client doit envoyer sa cafetière chez le constructeur.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le client souhaite une réponse par mail.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>

EXERCICE 8.1.3 – PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION. EN LIGNE

- Prendre en charge
- En informer
- En revanche
- Prêter
- Ne fonctionne plus
- Échanger
- Gratuit
- Je souhaite

Est en panne :

J'aimerais :

Donner des renseignements :

Par contre :

Sans donner d'argent :

Fournir une chose qui sera rendue :

Donner un objet similaire :

S'en occuper :

PARTIE 8.2 – ACTIVITÉS DE PRODUCTION

EXERCICE 8.2.1– COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS. EN LIGNE

- réparé
- réparer
- réparation
- longtemps
- garantie
- marque

Le plus souvent, c'est la _____ qui s'occupe de la _____, surtout quand il faut échanger le produit. Quand il faut _____, en revanche, c'est un atelier de _____ qui s'en occupe. Cet atelier peut être local ou pas. Il arrive souvent qu'on attende _____ pour avoir un appareil _____.

EXERCICE 8.2.2– REMPLIR LE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION. EN LIGNE.

Client :

NOM : Prénom :

Adresse :

CP : Ville :

Adresse mail : @ Tel :

Dossier suivi par :

La demande concerne :

- Une demande de garantie
- Une erreur de prix
- Un produit abimé
- L'attitude d'un salarié
- Un produit manquant
- Une demande de remboursement

Produit concerné :

Désignation : Référence :

Description de la demande :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Point grammaire : L'impératif pour formuler des demandes polies

Exemple : Veuillez nous excuser.

La construction :

L'impératif se conjugue seulement à trois personnes : **tu, nous, vous**.

Autre particularité : on n'utilise pas de pronoms.

L'impératif est identique au présent simple. La seule règle par rapport au présent est la disparition du -s final de la deuxième personne pour tous les verbes du 1^{er} groupe (-ER)

(Se) rassurer :

Rassure-toi, le produit sera bien livré !

Rassurons-nous, le produit sera bien livré !

Rassurez-vous, le produit sera bien livré !

(S') inscrire :

Inscris-toi sur le site pour recevoir les offres

Inscrivons-nous sur le site pour recevoir les offres

Inscrivez-vous sur le site pour recevoir les offres

EN CLASSE 1 – ÉCRIVEZ LE MAIL POUR LE SAV

De : rayonelectromenager@machinchose.fr

À : sav@boncafe.fr

Objet :

PARTIE 8.3 - ACTIVITÉS D'INTERACTION

EXERCICE 8.3.1 – RELIER LES INFORMATIONS. EN LIGNE

- Type de produit
- Nom du produit dans sa marque
- J'explique la panne
- Nom du lieu où je travaille
- Mon nom
- Nom de la personne qui a un souci

Nom du magasin :

Votre nom :

Nom du client :

Électroménager concerné :

Modèle :

Description de la panne :

EN CLASSE 2 – COMPLÉTER LE DOCUMENT POUR LE DÉPART EN SAV

Vous réceptionnez la cafetière du client, vous faites des tests et effectivement la cafetière à un problème : elle ne s'allume plus, il y a visiblement un problème électrique.

Vous : Magasin MACHINCHOSE *Lise* à votre service, bonjour.

Client : Bonjour, je vous appelle pour une réclamation, j'ai acheté une cafetière expresso chez vous il y a 6 mois à peine et elle ne fonctionne plus. Je veux un remboursement ! Je veux en acheter une autre. Vous prenez le formulaire réclamation et le complétez.

Vous : Bonjour Monsieur, je comprends votre déception. Il s'agit de quelle cafetière ?

Client : C'est une cafetière « BONCAFE », le modèle « AUTOP », vous savez celle où on met le café en grain.

Vous : Oui, je vois, avez-vous encore le ticket de caisse ?

Client : Oui, bien sûr je l'ai gardé.

Vous : Parfait, je vais prendre votre nom, prénom et adresse s'il vous plaît.

Client : Ahmed Ben Soussan, j'habite au 35, rue de la Fraternité, 26000 Valence.

Vous : Merci. J'ai besoin de votre numéro de téléphone et de votre adresse mail si vous en avez une.

Client : Mon numéro c'est le 06 07 06 07 06 et mon adresse mail : ahmedbensoussan@gmail.com.

Vous : Je vous remercie. Pour répondre à votre demande, je souhaite déjà vous présenter nos excuses au nom du magasin. Ensuite je vous informe que le remboursement n'est pas possible. En revanche, nous allons envoyer votre cafetière en garantie chez le constructeur, la réparation ou l'échange sera gratuit. Le constructeur va la prendre en charge.

Client : Je me doutais bien que vous alliez me dire ça, mais je bois comment mon café si la cafetière part en garantie ?

Vous : Rassurez-vous, nous allons vous en prêter une pendant la réparation de la vôtre. Venez nous apporter votre cafetière en magasin, au service après-vente avec votre ticket de caisse et nous vous en prêtons une autre en attendant le retour de la vôtre. Ensuite, quand votre cafetière est réparée ou remplacée, je vous téléphone pour vous prévenir.

Client : Pouvez-vous me faire un mail à la place de l'appel téléphonique ?

Vous : Bien sûr, je le note sur mon document.

Client : Bon, je vais passer vous apporter ma cafetière cette après-midi.

Vous : Volontiers, je vous dis à tout à l'heure. Au revoir Monsieur Ben Soussan.

Client : Oui, à tout à l'heure.

FICHE SAV BONCAFE

NOM MAGASIN :

NOM VENDEUR :

NOM CLIENT :

ÉLECTROMÉNAGER CONCERNÉ :

MODÈLE :

DESCRIPTION DE LA PANNE :

.....

EN CLASSE 3 – METTRE DANS L'ORDRE

POUR TOUTE RÉCLAMATION :

- REMPLIR LE BON DE DÉPART EN SAV
- TESTER LE MATÉRIEL
- RANGER LE CARTON AVEC LES PRODUITS QUI REPARTENT
- AU TÉLÉPHONE, EXPLIQUER AU CLIENT QU'IL DOIT VENIR AVEC SON TICKET DE CAISSE
- EMBALLER LE MATÉRIEL ET METTRE LE BON DE DÉPART EN SAV DEDANS
- ACCUEILLIR LE CLIENT EN MAGASIN SUITE À SON APPEL



ACTIVITÉS DE MÉDIATION

EN CLASSE 4 – PRÉVENEZ ORALEMENT VOTRE CHEF SACHANT QUE LE CLIENT DOIT PASSER

Le téléphone sonne.

Vous : Magasin MACHINCHOSE « *Votre prénom* » à votre service, bonjour.

Client : Bonjour, je vous appelle pour une réclamation, j'ai acheté une cafetière expresso chez vous il y a 6 mois à peine et elle ne fonctionne plus. Je veux un remboursement ! Je veux en acheter une autre. Vous prenez le formulaire réclamation et le complétez.

Vous : Bonjour Monsieur, je comprends votre déception. Il s'agit de quelle cafetière ?

Client : C'est une cafetière « BONCAFE », le modèle « AUTOP », vous savez celle où on met le café en grain.

Vous : Oui, je vois, avez-vous encore le ticket de caisse ?

Client : Oui, bien sûr je l'ai gardé.

Vous : Parfait, je vais prendre votre nom, prénom et adresse s'il vous plaît.

Client : Ahmed Ben Soussan, j'habite au 35, rue de la Fraternité, 26000 Valence.

Vous : Merci. J'ai besoin de votre numéro de téléphone et de votre adresse mail si vous en avez une.

Client : Mon numéro c'est le 06 07 06 07 06 et mon adresse mail : ahmedbensoussan@gmail.com.

Vous : Je vous remercie. Pour répondre à votre demande, je souhaite déjà vous présenter nos excuses au nom du magasin. Ensuite je vous informe que le remboursement n'est pas possible. En revanche, nous allons envoyer votre cafetière en garantie chez le constructeur, la réparation ou l'échange sera gratuit. Le constructeur va la prendre en charge.

Client : Je me doutais bien que vous alliez me dire ça, mais je bois comment mon café si la cafetière part en garantie ?

Vous : Rassurez-vous, nous allons vous en prêter une pendant la réparation de la vôtre. Venez nous apporter votre cafetière en magasin, au service après-vente avec votre ticket de caisse et nous vous en prêtons une autre en attendant le retour de la vôtre. Ensuite, quand votre cafetière est réparée ou remplacée, je vous téléphone pour vous prévenir.

Client : Pouvez-vous me faire un mail à la place de l'appel téléphonique ?

Vous : Bien sûr, je le note sur mon document.

Client : Bon, je vais passer vous apporter ma cafetière cette après-midi.

Vous : Volontiers, je vous dis à tout à l'heure. Au revoir Monsieur Ben Soussan.

Client : Oui, à tout à l'heure.



PARTIE 8.4 EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

EXERCICE 8.4.1 – CHOISIR LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

Qui répond à l'appel téléphonique ?

- Vous.
- M. Ahmed Ben Soussan.
- Votre chef.

Il y a 6 mois à peine veut dire:

- Il y a plus de 6 mois.
- Il y a bien moins de 6 mois.
- Il y a à peu près 6 mois.

Le client souhaite un remboursement:

- Ce n'est pas possible
- C'est possible mais après explication, le client préfère une réparation.
- C'est tout à fait possible.

Le client veut une réponse par mail:

- Parce qu'il n'a pas le téléphone.
- On ne sait pas pourquoi.
- Il dit qu'il veut une trace écrite.

La cafetière va être réparée :

- Par MACHINCHOSE.
- Par BONCAFÉ.
- Par AUTOP.

EXERCICE 8.4.2 – COMPLÉTER L'EXPRESSION. EN LIGNE

• par mail • une cafetière • des excuses • gratuitement • au SAV •

Acheter

Envoyer

Présenter

Prévenir le client

Faire réparer

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

EN CLASSE 5 – DONNER DES EXEMPLES DE FORMULES D'EXCUSE

EN CLASSE 6 – LA CAFETIÈRE EST REVENU RÉPARÉE, FAITES LE MAIL AU CLIENT

Le téléphone sonne.

Vous : Magasin MACHINCHOSE « *Votre prénom* » à votre service, bonjour.

Client : Bonjour, je vous appelle pour une réclamation, j'ai acheté une cafetière expresso chez vous il y a 6 mois à peine et elle ne fonctionne plus. Je veux un remboursement ! Je veux en acheter une autre. Vous prenez le formulaire réclamation et le complétez.

Vous : Bonjour Monsieur, je comprends votre déception. Il s'agit de quelle cafetière ?

Client : C'est une cafetière « BONCAFE », le modèle « AUTOP », vous savez celle où on met le café en grain.

Vous : Oui, je vois, avez-vous encore le ticket de caisse ?

Client : Oui, bien sûr je l'ai gardé.

Vous : Parfait, je vais prendre votre nom, prénom et adresse s'il vous plaît.

Client : Ahmed Ben Soussan, j'habite au 35, rue de la Fraternité, 26000 Valence.

Vous : Merci. J'ai besoin de votre numéro de téléphone et de votre adresse mail si vous en avez une.

Client : Mon numéro c'est le 06 07 06 07 06 et mon adresse mail : ahmedbensoussan@gmail.com .

Vous : Je vous remercie. Pour répondre à votre demande, je souhaite déjà vous présenter nos excuses au nom du magasin. Ensuite je vous informe que le remboursement n'est pas possible. En revanche, nous allons envoyer votre cafetière en garantie chez le constructeur, la réparation ou l'échange sera gratuit. Le constructeur va la prendre en charge.

Client : Je me doutais bien que vous alliez me dire ça, mais je bois comment mon café si la cafetière part en garantie ?

Vous : Rassurez-vous, nous allons vous en prêter une pendant la réparation de la vôtre. Venez nous apporter votre cafetière en magasin, au service après-vente avec votre ticket de caisse et nous vous en prêtons une autre en attendant le retour de la vôtre. Ensuite, quand votre cafetière est réparée ou remplacée, je vous téléphone pour vous prévenir.

Client : Pouvez-vous me faire un mail à la place de l'appel téléphonique ?

Vous : Bien sûr, je le note sur mon document.

Client : Bon, je vais passer vous apporter ma cafetière cette après-midi.

Vous : Volontiers, je vous dis à tout à l'heure. Au revoir Monsieur Ben Soussan.

Client : Oui, à tout à l'heure.

De : rayonelectromenager@machinchose.fr

À :

Objet :

PARTIE 8.5 - ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

A/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE

/4

Qu'est-ce que l'électroménager ?

- Les outils pour les professionnels de l'électricité.
- Les appareils électriques pour aider aux tâches ménagères.
- Du matériel pour aider au déménagement.

Que signifie le mot « remboursement » ?

- Des excuses.
- Le fait de mettre de l'argent de côté.
- Le fait de rendre l'argent.

Je dis « à tout à l'heure » à quelqu'un :

- que je vois demain.
- que je ne vois plus aujourd'hui.
- que je vois dans la journée.

Prendre en charge signifie :

- Porter un objet lourd.
- Reprendre et garder.
- S'en occuper.

B/ VRAI OU FAUX ?

/4

- | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| La réparation où échange sera gratuit. | Vrai <input type="checkbox"/> | Faux <input type="checkbox"/> |
| Le client n'aura pas de cafetière pendant un moment. | Vrai <input type="checkbox"/> | Faux <input type="checkbox"/> |
| Le client demande en échange de cafetière. | Vrai <input type="checkbox"/> | Faux <input type="checkbox"/> |
| Vous devez remplir un formulaire de réclamation. | Vrai <input type="checkbox"/> | Faux <input type="checkbox"/> |

C/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION

/4

• Prendre en charge • En revanche • Prêter • Échanger •

Par contre :

Fournir une chose qui sera rendue :

Donner un objet similaire :

S'en occuper :

D/ COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES MOTS SUIVANTS /4

- réparé
- réparation
- garantie
- marque

Le plus souvent, c'est la _____ qui s'occupe de la _____, surtout quand il faut échanger le produit. Quand il faut réparer, en revanche, c'est un atelier de _____ qui s'en occupe. Cet atelier peut être local ou pas. Il arrive souvent qu'on attende longtemps pour avoir un appareil _____.

E/ RELIER LES BONNES RÉPONSES /4

- Type de produit
- Nom du produit dans sa marque
- Nom du lieu où je travaille
- Nom de la personne qui a un souci

Nom du magasin :

Nom du client :

Électroménager concerné :

Modèle :

ÉVALUATIONS EN CLASSE

A/ DONNER 4 EXEMPLES DE FORMULES D'EXCUSES

/4

B / LA CAFETIÈRE EST REVENU RÉPARÉE, FAITES LE MAIL AU CLIENT

/4

De : rayonelectromenager@machinchose.fr

À:

Objet :

C/ METTRE DANS L'ORDRE

/4

- REMPLIR LE BON DE DÉPART EN SAV
- TESTER LE MATÉRIEL
- EMBALLER LE MATÉRIEL ET METTRE LE BON DE DÉPART EN SAV DEDANS
- ACCUEILLIR LE CLIENT EN MAGASIN SUITE À SON APPEL

D / CHOISIR LA BONNE RÉPONSE

/4

Qui répond à l'appel téléphonique ?

- Vous.
- M. Ahmed Ben Soussan.
- Votre chef.

Le client souhaite un remboursement:

- Ce n'est pas possible
- C'est possible mais après explication, le client préfère une réparation.
- C'est tout à fait possible.

Le client veut une réponse par mail:

- Parce qu'il n'a pas le téléphone.
- On ne sait pas pourquoi.
- Il dit qu'il veut une trace écrite.

La cafetière va être réparée :

- Par MACHINCHOSE.
- Par BONCAFÉ.
- Par AUTOP.

E/ COMPLÉTER L'EXPRESSION.

/4

- par mail • des excuses • gratuitement • au SAV •

Envoyer

Présenter

Prévenir le client

Faire réparer