

Parcours : Vente et commerce

Module : La communication auprès des clients – niveau B1 - **Unité 8/8 (Avec corrigés)**

UNITÉ 8 – GESTION DE RÉCLAMATION

Objectif d'apprentissage : Gérer une réclamation client

Compétences développées :

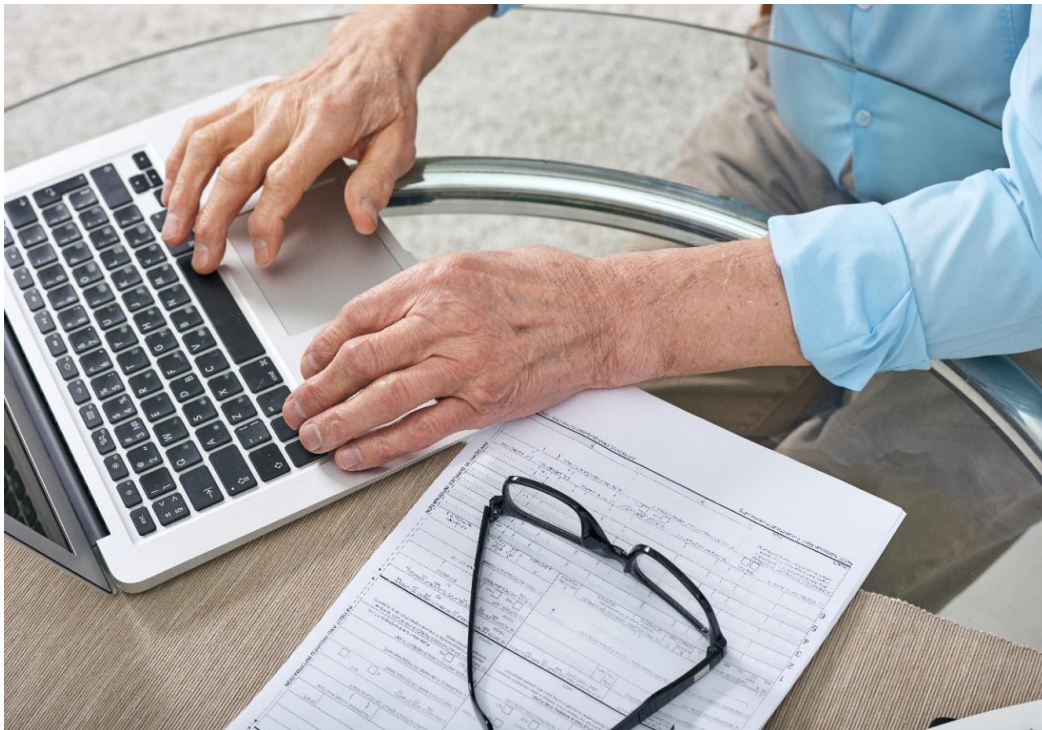
- Comprendre une réclamation de clients non satisfaits et y répondre avec bienveillance. Émettre des propositions constructives dans la recherche de solutions. Faire preuve de volonté pour trouver un compromis
- Rédiger un commentaire court, concis et structuré concernant les réclamations.
- Identifier 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 checked="" type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le client n'aura pas de cafetière pendant un moment.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
Le client demande en échange de cafetière.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
Vous devez remplir un formulaire de réclamation.	Vrai	<input checked="" type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Le client appelle pour dire qu'il est content.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
Le client doit envoyer sa cafetière chez le constructeur.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
Le client souhaite une réponse par mail.	Vrai	<input checked="" 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
- Je souhaite
- Gratuit

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 :

Corrigé :

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 _____.

Corrigé :

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

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

Client :

NOM : BEN SOUSSAN **Prénom : Ahmed**
Adresse : 35, rue de la Fraternité
CP : 26000 **Ville : VALENCE**
Adresse mail : **@** **Tel : 06 07 06 07 06**
Dossier suivi par : Votre prénom.....

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 : Cafetière..... **Référence : BON-593**.....

Description de la demande : La cafetière est tombée en panne au bout de six mois.

Le produit doit partir en garantie chez BONCAFE.

Merci de prévenir le client par mail quand la cafetière sera revenue.

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 : Demande de prise en charge SAV

Bonjour,

Un client, Mr BEN SOUSSAN a rapporté une cafetière AUTOP, référence BON – 593, achetée il y a 6 mois environ.

Je vous remercie de bien vouloir vous en occuper.

Cordialement

VOTRE PRÉNOM

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 :

Corrigé :

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 : **MACHINCHOSE**

NOM VENDEUR : **VOTRE PRÉNOM**

NOM CLIENT : **BEN SOUSSAN Ahmed**

ÉLECTROMÉNAGER CONCERNÉ : **Cafetière**

MODÈLE : **AUTOP**

DESCRIPTION DE LA PANNE : **La cafetière ne s'allume plus, il y a sans doute un problème électrique.**

EN CLASSE 3 – METTRE DANS L'ORDRE

POUR TOUTE RÉCLAMATION :

REEMPLIR 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

Corrigé :

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

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.

Exemple de réponse :

Un client, M. Ben Soussan Ahmed, a acheté une cafetière BONCAFE, le modèle AUTOP chez nous il y a 6 mois environ.

Il doit la rapporter pour qu'elle parte en SAV, j'ai fait le mail au SAV, et j'ai aussi rempli le document de réclamation.

Il a le ticket de caisse et l'apporte cet après-midi avec la cafetière.

Il voulait un remboursement, je lui ai dit que ce n'était pas possible.

On doit lui prêter une cafetière et il souhaite qu'on le prévienne par mail du retour de sa cafetière..

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	<input type="text"/>
Envoyer	<input type="text"/>
Présenter	<input type="text"/>
Prévenir le client	<input type="text"/>
Faire réparer	<input type="text"/>

Corrigé :

Acheter	<input type="text" value="une cafetière"/>
Envoyer	<input type="text" value="au SAV"/>
Présenter	<input type="text" value="des excuses"/>
Prévenir le client	<input type="text" value="par mail"/>
Faire réparer	<input type="text" value="gratuitement"/>

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

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

* Note au formateur : L'exercice peut être fait à l'oral ou à l'écrit.

Exemple de réponse :

Désolé(e).

Excusez-moi.

Je suis désolé(e).

Je vous prie de me pardonner.

Veuillez accepter mes excuses.

Avec toutes nos excuses

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 : ahmedbensoussan@gmail.com

Objet : Votre cafetière est disponible

Bonjour M. Ben Soussan,

Vous nous avez apporté votre cafetière BONCAFE, modèle AUTOP suite à une panne.

Nous vous présentons à nouveau nos excuses.

Votre cafetière est réparée et disponible dans notre magasin. Vous pouvez donc venir la chercher dès que vous le souhaitez.

Pensez à nous apporter la cafetière de remplacement que nous vous avons prêté.

Je vous remercie et serai ravi(e) de vous revoir bientôt.

VOTRE PRÉNOM

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 checked="" type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Le client n'aura pas de cafetière pendant un moment. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Le client demande en échange de cafetière. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Vous devez remplir un formulaire de réclamation. | Vrai | <input checked="" 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 :

Corrigé :

Par contre :

Fournir une chose qui sera rendue :

Donner un objet similaire :

S'en occuper :

En revanche
Prêter
Échanger
Prendre en charge

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 _____.

Corrigé :

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

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 :

Corrigé :

Votre nom :

Nom du client :

Électroménager concerné :

Modèle :

ÉVALUATIONS EN CLASSE

A/ DONNER 4 EXEMPLES DE FORMULES D'EXCUSES

/4

Exemple de réponse :

Désolé(e).

Excusez-moi.

Je suis désolé(e).

Je vous prie de me pardonner.

Veuillez accepter mes excuses.

Avec toutes nos excuses

* Note au formateur : L'exercice peut être fait à l'oral ou à l'écrit.

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

/4

De : rayonelectromenager@machinchose.fr

À : ahmedbensoussan@gmail.com

Objet : Votre cafetière est disponible

Bonjour M. Ben Soussan,

Vous nous avez apporté votre cafetière BONCAFE, modèle AUTOP suite à une panne.

Nous vous présentons à nouveau nos excuses.

Votre cafetière est réparée et disponible dans notre magasin. Vous pouvez donc venir la chercher dès que vous le souhaitez.

Pensez à nous apporter la cafetière de remplacement que nous vous avons prêté.

Je vous remercie et serai ravi(e) de vous revoir bientôt.

VOTRE PRÉNOM

* Note au formateur :

1 point pour le bon destinataire.

1 point pour avoir cité le produit.

1 point pour des excuses.

1 point pour le retour du matériel prêté.

C/ METTRE DANS L'ORDRE

/4

REPLIR 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

Corrigé :

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

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

Corrigé :

Envoyer

Présenter

Prévenir le client

Faire réparer

*NOTE AU FORMATEUR :

POUR L'ÉVALUATION ORALE : 20 POINTS RÉPARTIS, À TITRE INDICATIF.

ENTRE 0-5 POINTS : UNITÉ À REVOIR À L'AIDE DU FORMATEUR – NON ACQUIS

ENTRE 5 ET 10 : UNITÉ À REVOIR – NON ACQUIS

ENTRE 10 ET 13 : CORRECT- EN COURS D'ACQUISITION

ENTRE 13 ET 16 : GLOBALEMENT ACQUIS

ENTRE 17 ET 20 : ACQUIS

POUR L'ÉVALUATION ÉCRITE – 20 POINTS (20 ITEMS)