Fiche mémo · Leçon 6 · 35 min

Exercice corrigé : répondre à une réclamation client

Face à un client mécontent, ChatGPT aide à écrire vite une réponse posée, à condition de lui donner les faits et les décisions de l'entreprise. Cet exercice suit Nadia, chez un négociant en matériaux de Gironde : lire la réclamation, fixer les promesses possibles, rédiger avec la méthode en quatre lignes, puis contrôler le ton et les engagements.

Objectifs

- Séparer les faits, les reproches et les demandes d'une réclamation
- Rédiger la réponse avec la méthode en quatre lignes
- Contrôler le ton et chaque engagement avant l'envoi

À retenir

- ChatGPT formule ce que l'entreprise a décidé ; il ne décide rien à sa place.
- Avant d'écrire, triez la réclamation en faits, reproches et demandes, et faites trancher ce que la réponse peut promettre.
- Des excuses nettes, la cause en une phrase, une suite concrète : c'est le ton d'une bonne réponse.
- Chaque engagement de la réponse doit figurer dans une décision écrite.
- Anonymisez le client avant de coller, et signez vous-même la réponse.

La commande 4471, jour par jour

2 novembre	Mardi 3 novembre	Jeudi 12 novemb…	Vendredi 13 nov…	Mardi 17 novemb…
La panne chez le fabricant	**La livraison prévue**	**La livraison effective**	**Le courriel de M. Lopes**	**L'appel de Thomas**
L'agence l'apprend le jour même. Personne ne prévient le client.	Rien n'arrive sur le chantier de Coutras, et aucun appel.	Neuf jours après la date prévue.	Il demande 1 400 € et menace de commander ailleurs.	Pour parler de la demande de 1 400 €.

Le retard vient de l'usine ; le silence, du 2 au 13 novembre, vient de l'agence.

Les demandes à recopier

Demande à recopier Trier la réclamation avant de répondre

```
Tu es assistante commerciale chez un négociant en matériaux.
Voici le courriel d'un client professionnel : [collez le courriel, en remplaçant son nom par « le client » et le lieu du chantier par « le chantier »].
Tâche : sépare ce courriel en trois listes : les faits qu'il rapporte, les reproches qu'il nous fait, ce qu'il demande.
Format : trois listes courtes, sans commentaire et sans proposition de réponse.
```

Demande à recopier Relire la réponse avec les yeux du client

```
Voici la réponse que je compte envoyer : [collez la réponse].
Relis-la comme le client, un maçon dont le chantier a été arrêté deux jours.
Dis-moi en cinq points au plus ce qui pourrait l'agacer, ce qui sonne creux, et toute phrase qui ressemble à une promesse. Ne réécris pas la réponse.
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Coller la réclamation et écrire « réponds à ce client », sans les décisions de l'entreprise. Pour apaiser, ChatGPT invente un geste : une remise, un avoir, un délai garanti. La réponse a l'air parfaite, et elle engage l'entreprise sur ce que personne n'a décidé.	Mettez dans le contexte la liste écrite des décisions et ce qui n'est pas décidé. Sans décision, demandez seulement un accusé de réception.
Reprendre telles quelles les dates et les montants donnés par le client. Un client fâché arrondit, se trompe de jour ou d'une ligne de facture. Repris dans votre réponse, ses chiffres deviennent les vôtres.	Vérifiez chaque date et chaque montant dans votre logiciel, sur le bon ou la facture, avant de les mettre dans le contexte.
Répondre à un avis public avec la même réponse que le courriel privé, montant du geste et détail de la commande compris. Tous les lecteurs de l'avis voient le dossier du client et le geste accordé, que d'autres clients réclameront ensuite.	Demandez une réponse publique à part : cinq lignes, le problème reconnu, une invitation à vous joindre, aucun détail du dossier.
Envoyer une réponse qui annonce l'appel du responsable sans la lui faire relire. Le responsable découvre son engagement par le client : la date ne lui convient pas, ou il n'avait pas validé la formulation du geste.	Toute réponse qui engage une autre personne passe par elle avant l'envoi, même pour une relecture de deux minutes.