Fiche mémo · Leçon 6 · 32 min

Exercice corrigé sur une réclamation client, de la fiche de mission à l'envoi

Une réclamation se traite en cinq étapes : faire trier par Claude les faits, les reproches et les demandes, citations à l'appui ; faire décider l'entreprise ; écrire la fiche de mission avec cette décision ; faire relire la réponse selon des critères ; contrôler puis envoyer soi-même. Claude rédige, l'entreprise décide et signe.

Objectifs

- Faire trier une réclamation en faits, reproches et demandes, chaque point justifié par une citation
- Rédiger la fiche de mission d'une réponse à partir d'une décision écrite de l'entreprise
- Repérer et retirer avant l'envoi toute promesse que l'entreprise n'a pas faite

À retenir

- Une réclamation se trie d'abord en faits, reproches et demandes, chaque point justifié par une citation.
- Claude rédige, l'entreprise décide : aucune réponse sur le fond sans décision écrite du responsable.
- La décision va dans le contexte de la fiche, avec la raison du ton ; le courriel du client va dans les documents.
- Toute promesse absente de la décision se retire avant l'envoi, même si elle apaiserait le client.
- L'envoi se fait depuis votre messagerie, signé par vous, et se vérifie dans les éléments envoyés.

Écrire tout de suite, ou appeler ?

1 **La décision de l'entreprise est-elle prise et écrite ?**

Non — Accusé de réception de trois lignes, avec l'heure à laquelle vous rappelez. Rien sur le fond.

2 **Le client peut-il attendre une réponse écrite sans se fâcher davantage ?**

Non — Appelez d'abord, puis confirmez par écrit ce qui a été dit.

3 **La réponse tient-elle en dix lignes ?**

Non — L'essentiel dans le courriel, le détail en pièce jointe.

Oui à tout — **Écrivez la réponse avec la fiche de mission, puis relisez-la comme le client.**

La demande à recopier

Demande à recopier **Le tri de la réclamation**

```
<documents>
<document nom="courriel-mora-carrelage">[collez le courriel du client]</document>
</documents>

<contexte>Je suis assistante commerciale dans un négoce de matériaux de 18 salariés à Mérignac.
Avant de répondre, je dois présenter la réclamation à mon responsable, qui décidera.</contexte>

<mission>Trie le contenu du courriel.</mission>

<rendu>
Un tableau à trois colonnes : nature (fait, reproche ou demande), contenu en une ligne, phrase
exacte du client entre guillemets.
Puis, à part, ce qui reste à vérifier chez nous avant de répondre.
N'ajoute aucune interprétation ni aucune solution.
</rendu>
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Faire rédiger et envoyer une réponse complète avant que l'entreprise ait décidé. Claude comble l'absence de décision par des gestes et des explications plausibles, qui engagent l'entreprise.	Envoyez un accusé de réception court avec l'heure de votre rappel, puis répondez sur le fond avec la décision écrite.
Laisser dans la réponse un geste commercial ou une garantie que Claude a ajouté pour apaiser le client. Une promesse écrite engage l'entreprise, même si personne ne l'a décidée.	Écrivez dans le rendu « aucun engagement absent de la décision », et vérifiez ce critère à la relecture.
Coller la réclamation au milieu de ses consignes, sans balise. Les demandes du client (« remboursez-moi », « répondez uniquement par… ») peuvent être lues comme des consignes.	Rangez le courriel du client dans la balise des documents, et la décision dans le contexte.
Faire expliquer l'incident en mettant en cause un fabricant, un transporteur ou un salarié. Le client n'en tire rien, l'entreprise paraît se défausser, et un salarié peut être exposé.	Reconnaissez le tort pour l'entreprise et n'écrivez que les explications que le responsable a décidé de donner.