Fiche mémo · Leçon 11 · 29 min

Exercice corrigé, répondre à la réclamation d'un client mécontent

Une réclamation se traite en cinq étapes : les quatre questions avant de coller, une demande en cinq lignes avec la règle de l'entreprise et un courriel de la maison en exemple, deux relances ciblées, une vérification serrée contre la règle et l'agenda, puis la version SMS et une réponse publique courte, sans donnée personnelle.

Objectifs

- Écrire la demande qui répond à une réclamation sans engager l'entreprise au-delà de sa règle
- Repérer et corriger les défauts d'une première réponse par deux relances ciblées
- Rédiger la version SMS et la réponse publique à un avis, sans donnée personnelle

À retenir

- Une réclamation se traite en cinq étapes : quatre questions, demande en cinq lignes, deux relances, vérification serrée, SMS et réponse publique.
- La règle de l'entreprise, collée dans la demande, empêche l'IA de promettre un remboursement ou un geste que personne n'a décidé.
- Une excuse, les faits reconnus, la solution autorisée, des créneaux réels et une question : la réponse est complète.
- La réponse publique tient en trois phrases, sans nom, sans détail de l'intervention et sans débat.

Une réclamation, de J à J+7

J-3 — Entretien annuel
Vendredi 13/11 : chaudière entretenue, pompe de circulation bruyante signalée au client.

J, 8 h 12 — Courriel en colère
Lundi 16/11 : plus d'eau chaude, demande de remboursement, menace d'un avis d'une étoile.

J, 9 h — Réponse envoyée
Courriel et SMS : passage gratuit, deux créneaux le lendemain.

J, 15 h — Réponse publique
L'avis d'une étoile est publié ; trois lignes de réponse, sans aucun détail personnel.

J+1 — Diagnostic
Mardi 17/11 : pompe hors service, devis remis ; Karim décide du geste éventuel.

J+7 — Suivi
Un SMS pour vérifier que tout fonctionne.

Le courriel part avant midi, le technicien passe le lendemain : la réclamation se règle avant de s'envenimer.

La demande à recopier

Demande à recopier La demande de Léa

```
But : répondre à un client mécontent pour qu'il accepte un passage gratuit de notre technicien, sans engager l'entreprise au-delà de la règle du gérant.
Matière : le courriel du client et le bon d'intervention, entre les repères. Règle du gérant : panne dans le mois qui suit un entretien, déplacement et diagnostic gratuits sous 48 heures ouvrées ; la pièce éventuelle fait l'objet d'un devis ; aucun remboursement ni geste commercial sans son accord. Créneaux libres : mardi 17/11 de 8 h à 10 h et de 14 h à 16 h.
--- début du texte ---
[courriel du client]
[bon d'intervention]
--- fin du texte ---
Tâche : rédige la réponse par courriel.
Forme : objet, 120 mots au plus, vouvoiement, une seule excuse, les deux créneaux, une question à la fin. Imite le ton et la longueur du courriel de la maison ci-dessous, pas son contenu.
--- début du texte ---
Bonjour Madame [Nom], merci de nous avoir prévenus. Je comprends que rester sans eau chaude soit pénible. Notre technicien peut passer mardi entre 8 h et 10 h, ou mercredi entre 14 h et 16 h ; le déplacement est offert. Dites-nous le créneau qui vous convient, par retour de courriel ou au 05 XX XX XX XX. Bien cordialement, Léa, pour l'équipe [Entreprise]
--- fin du texte ---
Garde-fous : ne promets aucun remboursement ni geste commercial ; n'avance aucune cause de la panne avant le diagnostic ; ne parle pas de l'avis Google ; si une information manque, écris [À COMPLÉTER].
```

Note : Le courriel de la maison est une vraie réponse que Karim avait aimée, anonymisée. C'est la sixième ligne facultative de la méthode, vue dans la leçon « Donner un exemple à imiter, et la réponse change du tout au tout ».

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser passer une promesse que personne n'a décidée : un remboursement, une remise, un véhicule de prêt. Sans règle écrite dans la demande, l'IA comble le vide avec ce qui apaise le plus. Une promesse écrite engage l'entreprise, même au conditionnel.	Collez la règle du gérant dans la matière, ajoutez le garde-fou « ne promets aucun remboursement ni geste commercial », et supprimez par une relance toute promesse qui dépasse la règle.
Avancer la cause de la panne ou de l'erreur avant le diagnostic. Une cause supposée sonne comme un aveu ou comme un reproche au client, et se retourne contre l'entreprise si le diagnostic dit autre chose.	Écrivez « notre technicien fera le diagnostic » et gardez la cause pour le compte rendu, une fois connue.
Mettre dans la réponse publique le nom du client, son adresse, ou le détail de l'intervention. La réponse est publique et lue par tous les futurs clients. Elle expose des données personnelles et transforme une réclamation en débat.	Trois phrases au plus : un merci, un regret, la solution engagée. Le détail se règle en privé, par courriel ou au téléphone.
Envoyer la première réponse sans la relire contre la règle et l'agenda. Un créneau hors délai, une date qui ne correspond pas au jour annoncé ou un montant recopié se glissent facilement dans une réponse bien tournée.	Faites la vérification serrée : chaque date contre le calendrier, chaque engagement contre la règle, chaque créneau contre l'agenda, avant l'envoi.