

**..... : LES REPONSES AUX LETTRES
DE RECLAMATION**

En matière de réclamation, le fournisseur s'informe d'abord des circonstances qui ont provoqué l'incident. L'examen de la commande, une enquête sur les phases de son exécution permettent d'établir les responsabilités. Quelque soit le cas de réclamation, deux situations se présentent au fournisseur soit la réclamation est fondée ou soit la réclamation n'est pas justifiée

1. Cas d'une réclamation fondée ou justifiée

Le fournisseur doit toujours mettre en avant son désir de régler l'incident au mieux. Dans sa lettre, il donne des explications ou des justifications au client mécontent et doit essayer de maintenir une bonne image de son entreprise.

La lettre de réponse à une réclamation justifiée doit faire sentir le prix que le fournisseur attache à sa clientèle. Elle insiste davantage sur les solutions positives qu'elle apporte que sur les raisons négatives expliquant l'incident. S'il y a préjudice, le fournisseur va proposer réparation. Il terminera sa lettre en demandant l'indulgence du client et en assurant qu'un tel fait ne se reproduise plus.

Plan de la lettre

- accuser réception de la lettre citée en objet concernant la livraison erronée n°... ;
- présenter des excuses et tenter de donner une explication à cette faute ;
- expliquer la faute en insistant sur l'attention portée à la réclamation du client ;
- proposer une réparation s'il y a eu préjudice ;
- solliciter l'indulgence du client et promettre d'éviter la reprise d'un tel fait ;
- formuler la politesse.

2. Cas d'une réclamation non justifiée ou non fondée

La réponse est plus délicate encore dans ce cas : il est difficile de faire admettre à quelqu'un qu'il a tort. Pour éviter de heurter le client de front, on admet, on comprend la position qu'il a prise ; on s'efforce de rechercher des points communs de contact. On enchaîne en lui présentant, avec ménagement, les arguments en faveur de la thèse opposée. Si c'est possible, on accorde un avantage pour compenser quelque peu la déception.

Plan de la lettre

Dans une lettre de réclamation non fondée, il faut :

- accuser réception de la lettre citée en objet concernant la livraison erronée n°... ;
- exprimer sa surprise et montrer son erreur au correspondant en s'appuyant sur des documents qu'il pourra lui-même retrouver.
- attribuer la réclamation à un simple malentendu, mais ne pas endosser des erreurs qu'on n'a pas faites.
- accorder, si possible, un avantage pour compenser quelque peu sa déception ;
- formuler la politesse.

APPLICATION 1**a. La réponse à la lettre de réclamation (justifiée)**

Se référer à l'application 1 sur les lettres de réclamation (leçon 1) pour rédiger cette lettre.

L'INSTITUT INFORMATIQUE LORGN répond à son client suite à la lettre de réclamation. Voici les consignes données par son Directeur Général, Monsieur Marc LORGN :

- lettre bien reçue puis remercier ;
- les articles seront livrés dès ce soir ;
- espérons qu'ils arriveront en temps utile ;
- raison du retard : grève dans nos locaux et s'excuser pour le retard ;
- formuler la politesse.

Travail à faire :

Rédiger la réponse à la lettre de réclamation.

b. La réponse à la lettre de réclamation (non justifiée)

Se référer à l'application 2 sur les lettres de réclamation (leçon 1) pour rédiger cette lettre.

Le fournisseur, la BISCUITERIE DU SUD, répond à l'ENTREPRISE KANTE relativement à sa lettre de réclamation.

Son Responsable, Monsieur Désiré FERY, énumère le contenu de la lettre à rédiger comme suit :

- répondre à la lettre et remercier ;
- exprimer notre surprise du fait que les articles ne sont pas encore parvenus car ils ont été remis au transporteur (LA FLECHE, 02 BP 3919 Abidjan 02) deux jours après la commande.
- demander au client d'entrer en contact avec le transporteur pour l'incident constaté car ce dernier a été désigné par le client même.
- formuler la politesse.

Travail à faire :

Rédiger la réponse à la lettre de réclamation.