

Corrigé de l'exercice de synthèse

Société XX DIFFUSION

12, rue Zola
59300 - Dunkerque

Dunkerque, le ...

Attention à la formulation
de l'objet

Monsieur LAVEINE
12, rue Nadar
59300 - Dunkerque

Objet : votre courrier reçu le 26/03/2003
n° Client 02001 LAV

On peut essayer de
se montrer positif
grâce au ton

Cher client,

"Bonne nouvelle" : il est
préférable de commencer par
la **résolution** quand elle est
positive

La société XX Diffusion a le plaisir de vous proposer le remboursement de votre scanner Mustek Paragon (Réf. PE341).

Situation : on rappelle le contexte en résumant le courrier reçu. On formule le **problème** en évitant de remettre en cause son entreprise

De fait, par votre courrier reçu le 26 mars, vous nous avez exprimé votre déception: le matériel que vous avez acquis n'inclut pas toutes les options d'un scanner professionnel. C'est pourquoi, fidèles à notre souci de la qualité, nous pouvons vous rembourser votre appareil selon les termes des conditions générales de vente : il vous suffit de nous le retourner dans son emballage d'origine, accompagné d'une lettre en recommandé.

Informations complémentaires : on essaye de répondre aux besoins du destinataire de manière efficace (ici, l'urgence de la demande)

Toutefois, pour vous satisfaire pleinement et rapidement, nous vous suggérons de conserver votre scanner et de lui adjoindre le "kit dia pour Paragon" (réf.BS168) : grâce à ce module, vous pourrez numériser facilement vos diapositives et négatifs avec votre scanner Paragon.

Notre équipe demeure à votre disposition au n°03 88 58 02 02 pour vous permettre d'acquérir ce kit, présenté page 27 de votre catalogue.

Terminaison : on essaye de terminer sur une information positive qui place le destinataire dans l'action

Soucieux de toujours vous satisfaire,
nous vous prions de croire, cher client, en nos sentiments dévoués.

Formule de
politesse adaptée
au destinataire



Olivier DEPOORTER,
relations clientèle

Signature ; Prénom
suivi du NOM en
majuscules ; service
émetteur

Société XX DIFFUSION

12, rue Zola
59300 - Dunkerque

Dunkerque, le ...

Monsieur LAPOISSE
Résidence « les Glaïeuls »
59140 - Dunkerque

Objet : votre courrier du 16/03/2003
n° Client 99002 LAP

Situation : on rappelle le contexte en résumant le courrier reçu. On cherche l'objectivité et le score d'intérêt humain (« vous, votre »)

Monsieur,

Dans votre courrier du 16 mars, vous sollicitez un dédommagement pour la disparition de fichiers personnels sur votre ordinateur portable X C900.

On formule le **problème** en évitant de remettre en cause son entreprise

Or, il s'avère que votre ordinateur présentait des vices irrémédiables dans la mesure où votre disque dur était vérolé. Notre service après-vente, soucieux de vous remettre un appareil en parfait état de marche, a dû procéder à un formatage du disque dur et à la réinstallation de vos logiciels.

la **résolution** doit apparaître logique et argumentée

C'est pourquoi, conformément aux conditions générales de vente qui figurent page 80 de votre catalogue, nous ne pouvons être tenus responsables de la disparition de fichiers que vous auriez dû sauvegarder avant toute intervention de nos services.

Il faut parfois savoir se montrer ferme grâce au ton

Nous ne pouvons que regretter votre déconvenue et vous invitons à l'avenir contacter nos services techniques au 03 88 58 02 05, en cas d'éventuels problèmes.

Terminaison

Soucieux de garantir la qualité de nos services, nous vous prions de croire, Monsieur Lapois, en nos salutations distinguées.



Olivier DEPOORTER,
relations clientèle