



Adie Conseil
modèles de lettres

Modèle de lettre Réponse à un client mécontent

Faites une copie du contenu du cadre ci-dessous et modifiez selon vos besoins les textes en orange

Société

Nom Prénom

Qualité

Adresse

Code postal Ville

Prénom Nom

Adresse

Code postal + Ville

A (lieu), le (date)

Référence :

Cher client,

Nous avons bien reçu votre courrier du (date), par lequel vous nous faites part de votre mécontentement d'avoir reçu votre livraison avec un retard de (précisez le nombre de jours), préjudiciable à votre activité.

Nous sommes désolés de ce contretemps fâcheux et vous prions de bien vouloir nous en excuser.

Nous tenons cependant à vous indiquer que ce retard n'est pas de notre fait. En effet, notre société de transport a dû faire face en cette fin d'année à un brusque afflux de demandes d'acheminement, suite à **XXX (Exposez les faits véritables qui ont, à votre connaissance, occasionné ce retard)**.

Vous comprendrez que ce type d'incident nous est également fort désagréable. Nous adressons dès aujourd'hui un courrier de protestation à cette entreprise de transport, et nous nous engageons à surveiller de plus près le respect des délais de livraison que nos prestataires nous garantissent.

Nous vous prions de croire, cher client, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Prénom Nom
Qualité
Signature

Le piège : assumer une responsabilité qui peut être utilisée à votre encontre

La lettre d'un client mécontent est à traiter avec attention. Elle doit être suivie d'un appel téléphonique, afin qu'il vous explique avec précision les circonstances de sa réclamation.

Si le litige est indépendant de votre entreprise, mais lié à l'intervention d'un tiers (retard de livraison dû au transporteur, bris de marchandise, *etc.*) un appel auprès du prestataire concerné est indispensable pour comprendre le déroulement des faits. Un second appel auprès de votre client s'impose alors pour lui expliquer votre point de vue et éventuellement convenir d'un arrangement.

La lettre de réponse au client vient comme courrier de conclusion à la réclamation. Elle doit s'attacher à dédramatiser la situation, contenir des formules d'excuses, mais éviter d'exposer les torts dont vous assumez la responsabilité, cela afin d'éviter son utilisation à votre encontre en justice. L'absence de lettre peut inversement déboucher sur une défiance du client à votre égard, lequel peut malencontreusement faire part de son mécontentement à des entreprises que vous démarchez.