

Écrire une lettre de réclamation

ÉCRITURE

NIVEAU
Intermédiaire

NUMÉRO
B2_2072W_FR

LANGUE
Français

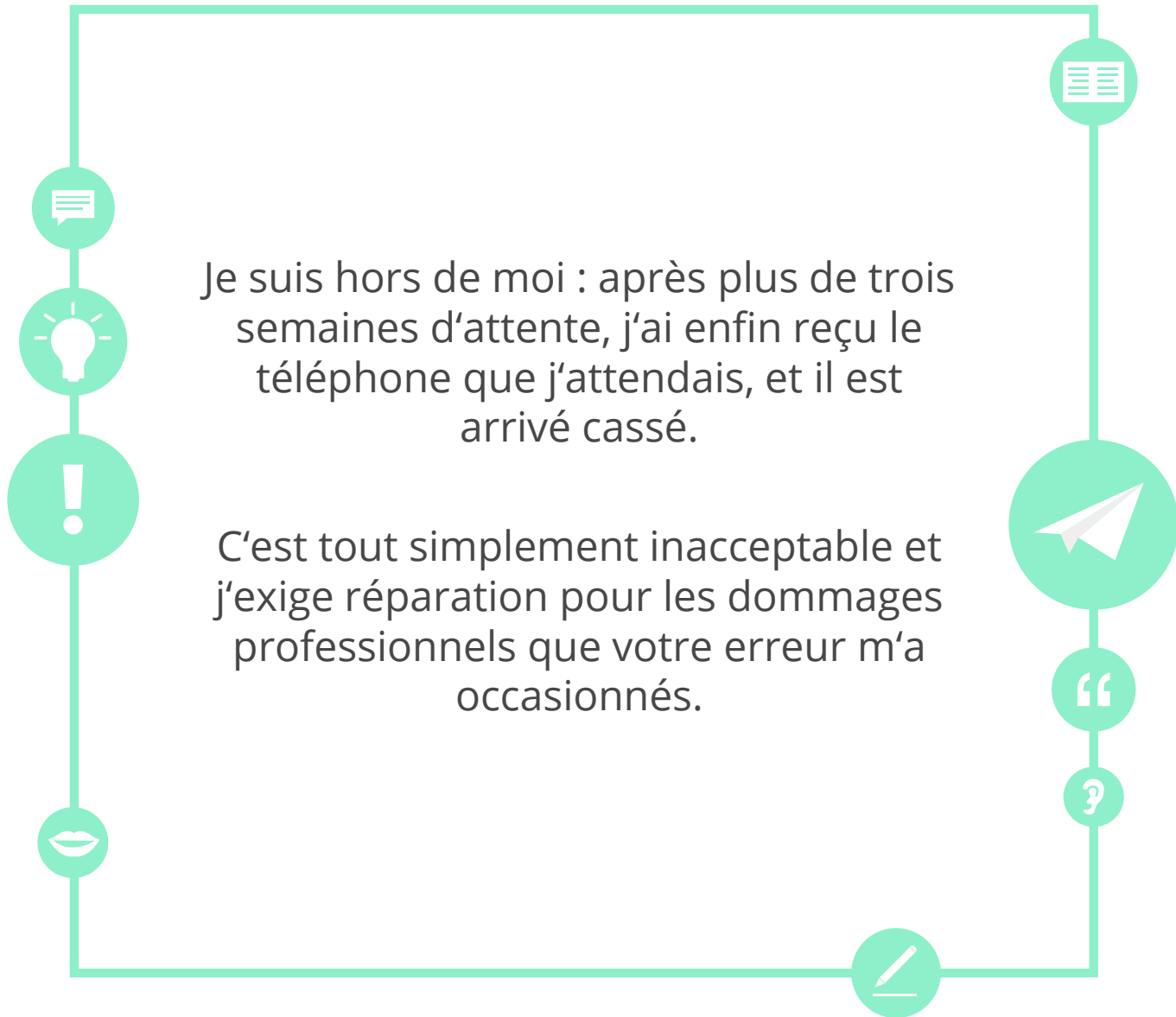




Objectifs

- Écrire une lettre de réclamation
- Différencier réclamation, rappel et contestation
- Pratiquer la prise de notes





Je suis hors de moi : après plus de trois semaines d'attente, j'ai enfin reçu le téléphone que j'attendais, et il est arrivé cassé.

C'est tout simplement inacceptable et j'exige réparation pour les dommages professionnels que votre erreur m'a occasionnés.



Se plaindre

C'est intolérable d'imaginer que seuls les Français se plaignent constamment !



Je réclame que ce stéréotype soit immédiatement interdit par la loi et que sa propagation soit punie d'une peine de prison !



Réclamation, Plainte, Contestation

- Les courriers de réclamation, plainte et contestation ont tous les trois pour objectif de se plaindre d'un problème.
- La contestation consiste à refuser une situation, une facture, une obligation...
- La plainte dénonce un problème que nous n'aimons pas, mais n'attend pas nécessairement de réponse ou de solution.
- La lettre de réclamation, elle, comporte tous ces éléments :

- Présentation d'un problème
- Argumentation sur les conséquences du problème
- Demande de réparation du problème

- J'ai constaté, j'ai le regret de vous informer,
- malheureusement...
- Les dommages sont importants, les conséquences qui s'en suivent, le préjudice que j'ai subi...
- J'exige, je vous demande, j'attends de vous que...



Vocabulaire

- Dans toute lettre de réclamation, l'expéditeur de la lettre demande quelque chose au destinataire. Observez ce que vous pouvez demander et essayez d'en trouver les définitions.

Type de réparation	→	Verbes
Le remboursement	→	Être / se faire rembourser
Le remplacement	→	Remplacer un produit
La réparation	→	Réparer un produit
L'avoir	→	Obtenir un avoir
Le geste commercial	→	Effectuer un geste commercial



Rappelez-vous

**faire des
concessions**

**assumer ses
erreurs**

**intérêt
commun**

collaboration



**offrir une
alternative**

**gérer les
conflits**

**être
professionnel**

**confiance
mutuelle**



Observez



Une bonne communication est la première clef de la réussite du travail collectif.

Écouter et négocier avec les autres est primordial.



En cas de conflit professionnel, il est possible de faire part de ses griefs au syndicat.

Il est indispensable que toutes les victimes de discrimination professionnelle portent plainte.





Observez



Les revendications salariales ne peuvent pas souvent faire l'objet d'une plainte.

Il est inadmissible qu'un salarié soit licencié sans préavis ni indemnisation.



Les préjudices moraux en entreprise sont plus fréquents qu'on l'imagine.

La gestion des conflits avec les clients est toujours affaire délicate.





Brainstorming

**Vous êtes responsable d'un syndicat d'entreprise.
Faites la liste de toutes les plaintes possibles des employés.**

A large sheet of lined paper with a blue vertical margin on the left side, intended for writing a list of complaints.





C'est à vous

Rédigez une liste des situations qui vous sont arrivées et que vous avez ou auriez pu écrire dans une lettre de réclamation

A vertical sheet of lined paper with a hole-punch on the left side, intended for writing a list of situations.

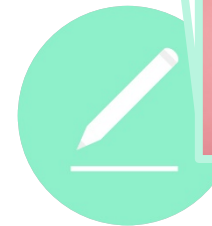
Vous pouvez aussi raconter une situation qui est arrivée à un ami à vous.





C'est à vous

Faites une liste des preuves possibles que vous pourriez joindre à une réclamation lorsque la commande que vous recevez n'est pas celle que vous avez commandé.





À chaque problème sa solution

Pour chaque problème suivant en entreprise, proposez une manière d'indemniser la victime ou de réparer le préjudice.



Un licenciement abusif

Un malentendu

Le non-respect du contrat

Une publicité mensongère

Un conflit interculturel

Un produit défectueux

Un salaire non payé

Un employé non déclaré

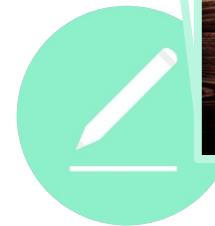
Une erreur de commande



C'est à vous

Il semble que votre entreprise pratique la discrimination à l'embauche. Plaignez-vous auprès de votre syndicat pour négocier une politique de recrutement plus juste. Posez des revendications.

La discrimination
est abusive





Rappelez-vous

se faire
rembourser

demander
réparation

être
dédommagé

dommage

obtenir un avoir

abîmé

remplacer



défectueux



Observez



Nous avons constaté d'importants **dégâts** dans le gymnase suite au spectacle d'Halloween.

Nous sommes au regret de devoir déposer un **recours** officiel contre vous.



J'exige que vous remplaciez les objets **défectueux** que vous m'avez envoyés.

Les **préjudices** moraux provoqués sont irréparables.





Observez



Les participants au festival **se sont plaints** de crampes d'estomac.

Il est indispensable que l'organisateur **prenne ses responsabilités** et **indemnise** tout le monde.



Suite à l'annulation pure et simple de notre vol, nous attendons un **geste commercial** de la compagnie aérienne.

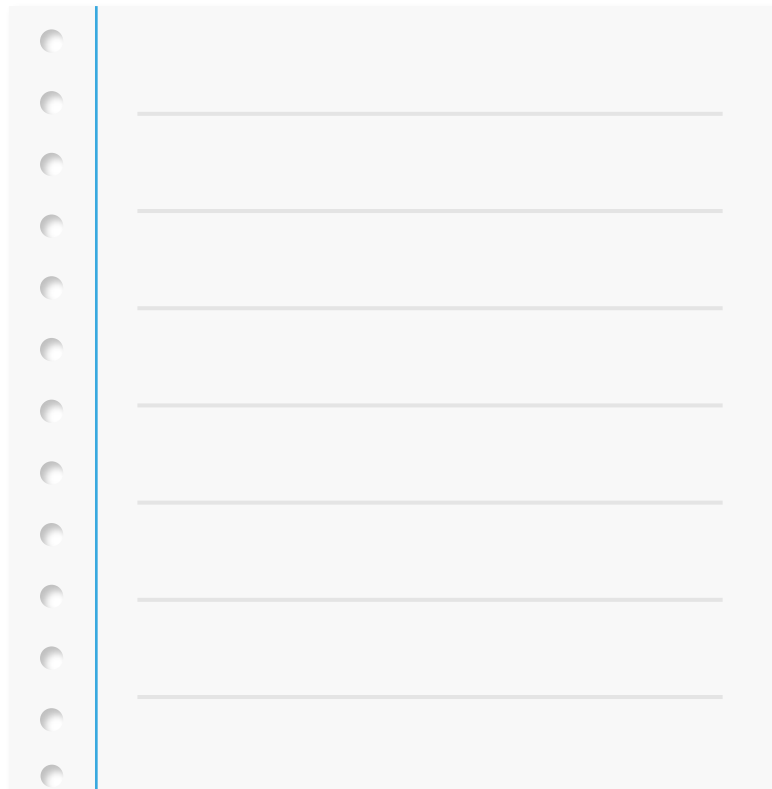
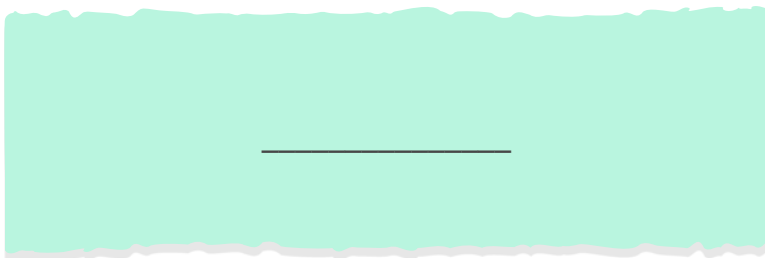
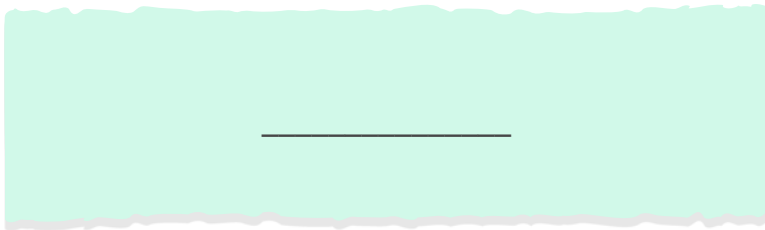
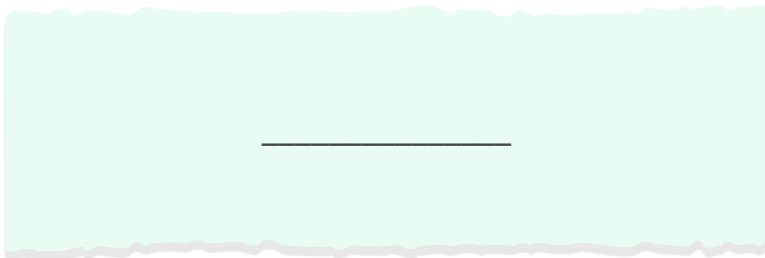
Un **remboursement immédiat** ou un avoir sur votre prochaine commande vous seront proposés.





Plaintes en série

Un festival de musique a été organisé dans la ville de votre professeur ou de votre camarade. Il vous raconte, et se plaint de l'enfer qu'il a vécu pendant 3 jours. Prenez des notes puis essayez de classer les problèmes rencontrés par thème.





Complétez à l'aide de vos prises de notes

1. Il est inacceptable que ...



2. Nous ne tolérerons pas ...



3. Vous rendez-vous compte de ...



4. Il est absolument inadmissible
de ...



5. J'ai le regret de vous informer
que ...



6. Je vous prie de bien vouloir ...



7. J'exige que vous me donniez
réparation en...



8. Vous auriez dû ...





Festival *Cauchemar en ville*

Imaginez un dialogue entre vous et le maire pour vous plaindre du festival de musique qui a eu lieu ce week-end dans votre ville.

La nourriture était avarié ! J'étais tellement malade que je n'ai pas vu Johnny chanter...



Oui, mais vous avez vu le groupe en première partie, c'est déjà bien !

Vous êtes allé au festival organisé par votre ville et vous avez eu beaucoup de problèmes. Vous vous plaignez au Maire de votre ville et demandez réparation.

Vous êtes le Maire de la ville et avez organisé le festival. Essayez d'apaiser les festivaliers en colère.



Présenter le problème

À : Service-après-vente@gmail.fr

Objet : Commande endommagée

Référence : ABCDEFG1234567

Bonjour,

Le 20 novembre dernier, j'ai reçu ma commande auprès de votre magasin dans un état lamentable. Les fleurs étaient fanées, le canapé déchiré et les trois vases Ming fendus.

De plus, le livreur ne m'a pas permis d'ouvrir le colis en sa présence, ce qui me laisse suspecter que les dégâts occasionnés l'ont été au cours de la livraison. J'ai été obligée d'accepter la commande et de signer son reçu sans même pouvoir vérifier que tout y était.





Se plaindre

Ceci est simplement inacceptable ! Votre boutique m'avait habituée à mieux, et je suis réellement déçue du manque de professionnalisme dont vous avez fait preuve cette fois-ci.

Non seulement aucun des produits que j'ai commandés n'est utilisable, mais en plus, je me vois obligée de recommander et donc de perdre un temps fou.

Les conséquences de cette erreur de votre part seront lourdes pour moi : je devrai en effet retarder l'ouverture de ma galerie puisque je ne peux pas en terminer la décoration. Ceci implique bien sûr une perte de chiffre d'affaire conséquente.

J'exige donc réparation non seulement pour les objets endommagés, mais également pour les conséquences collatérales que je devrai subir.



Demander réparation

Je vous demanderai donc de bien vouloir remplacer chacun des produits abîmés dans les plus brefs délais dans un premier temps. J'attends aussi de vous un geste commercial, sous forme de bon d'achat ou d'avoir dans votre boutique.

Vous ne souhaitez sûrement pas perdre une fidèle cliente ! Je suis donc convaincue que vous ferez le nécessaire et prendrez vos responsabilités rapidement.

Cordialement,
Jesuis Épuisante



C'est à vous

Répondez aux questions.

De quoi se plaint la personne dans le texte ?

La plainte est-elle appropriée ?

Quels sont les mots clés pour expliquer la plainte ?



Lettre de réclamation

Vous écrivez une lettre de réclamation après avoir reçu une télévision à l'écran cassé. Décrivez les dommages et demandez réparation.

300 mots

A rectangular box with a thin black border, containing several horizontal lines for writing. The lines are spaced out, with a longer line at the top right, followed by a shorter line on the left, then a series of seven medium-length lines in the center, and finally two more shorter lines on the left at the bottom.



Réfléchissez aux objectifs

Revenez à la deuxième page et vérifiez si vous avez atteint les objectifs de cette leçon.

oui

non

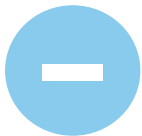
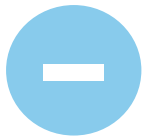




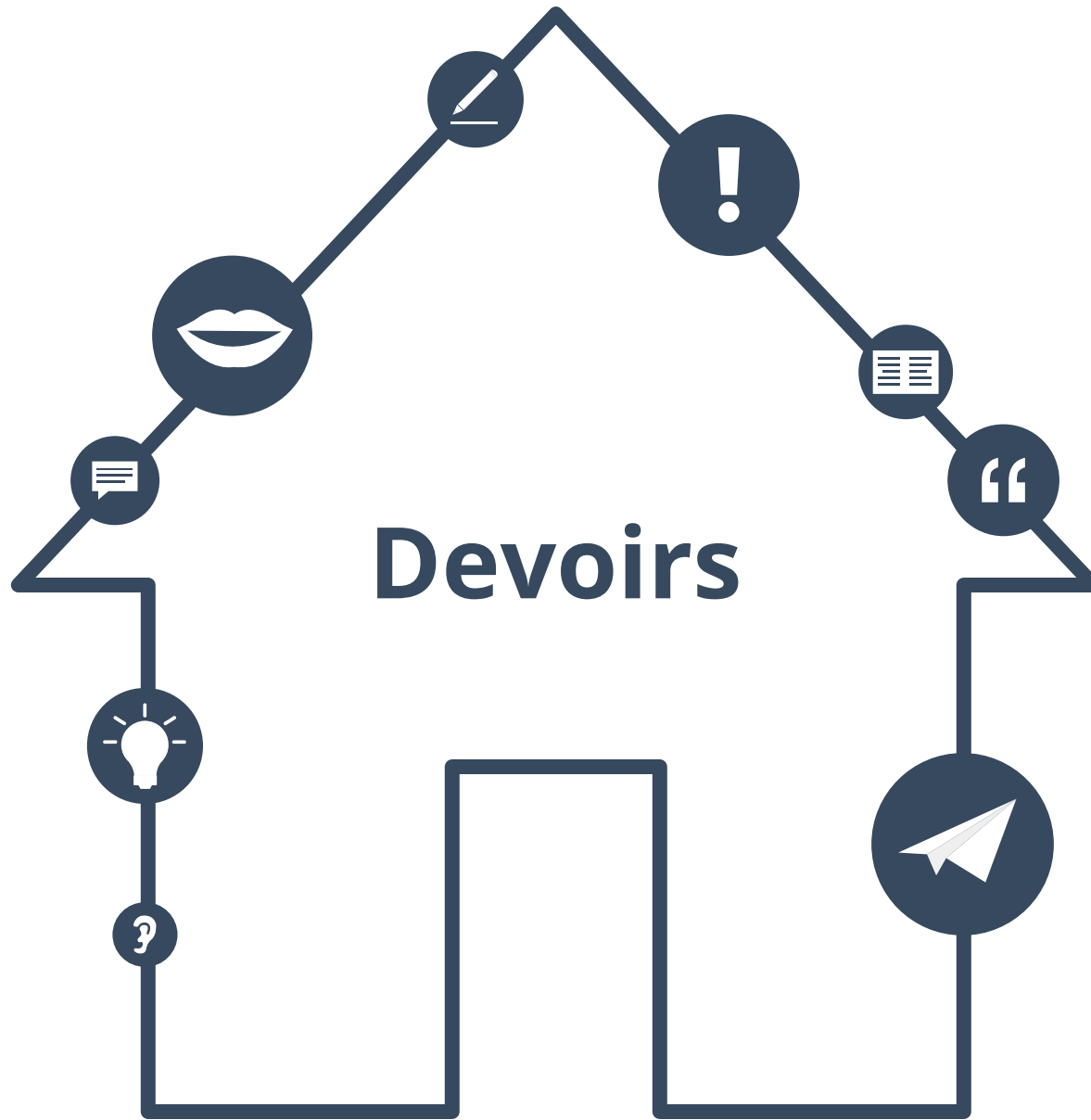
Réfléchissez à cette leçon

Pensez à tout ce que vous avez appris dans cette leçon.
Qu'est-ce qui a été le plus difficile (activités, vocabulaire...)? et le plus facile?




Si vous avez le temps, utilisez-le pour revenir de nouveau sur les pages les plus difficiles.





Réclamation

**Vos billets d'avion ont été changés à la dernière minute.
Vous rédigez un email de réclamation pour demander non
seulement le remboursement des billets, mais aussi une
indemnisation pour les dommages entraînés.
300 mots.**

-	□	×
À :		
Objet :		



Lettre de plainte

Vous écrivez au maire de votre ville pour vous plaindre des dégâts et perturbations provoqués par la construction d'un nouveau parking à côté de chez vous.

300 mots

Monsieur le Maire,

Je me permets de vous écrire afin de ...



À propos de ce matériel

Pour en savoir plus:
www.lingoda.com



Ce matériel a été créé par

lingoda

et peut être utilisé gratuitement
par toute personne pour tout motif.

lingoda Qui sommes-nous ?



Pourquoi apprendre le français en ligne ?



Cours de français en groupe ou particuliers ?



Qui sont nos professeurs de français ?



Comment obtenir un certificat de français ?



Nous avons aussi un blog de langues !