Lettre de réclamation

Barbillon, le 18/2/2005
Anne Morin
13, avenue des Mimosas
Barbillon
Tél: 01 23 45 679

Monsieur le directeur de
l'Etablissement Climatex,
55, Zone industrielle,
Babillon

Objet: Appareil en réparation

Monsieur,

Je vous ai confié le 10 novembre 2004 mon réfrigérateur pour réparation. Quatorze semaines se sont écoulées depuis. Malgré de nombreuses relances auprès de votre service après-vente, je ne l'ai toujours pas récupéré.

Puisque vos services ne sont pas en mesure de le remettre en état, je souhaiterais savoir si vous êtes à même de me proposer une solution commerciale de remplacement.

Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, je vous prie de croire, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

- Quel est le genre de cette lettre?

→ Une lettre de réclamation.

- Qui est l'expéditeur et le destinataire de la lettre?

→ L'expéditeur:Anne Morin; le destinataire: le directeur de l'Etablissement Climatex.

- Quel est l'objet de la lettre?

→ Appareil en réparation.

- Quand le réfrigérateur a-t-il été déposé pour réparation?

→ le 10 novembre 2004.

- Combien de temps s'est écoulé avant que Anne Morin ne

décide d'écrire au directeur de la société?

→ Quatorze semaines.

- Relève dans la lettre les phrases où l'auteur exprime son insatisfaction.

→ - Quatorze semaines se sont écoulées depuis.

- Malgré de nombreuses relances auprès de votre service après-vente, je ne l'ai pas toujours récupéré.
- Puisque vos services ne sont pas en mesure de le remettre en état.

- Quelle solution Anne Morin propose-t-elle à la société si le problème persiste?

→ Une solution de remplacement.

Je retiens :

La lettre de réclamation fait partie de la lettre administrative.

Réclamer signifie demander avec insistance.

Pour être efficace, elle doit être courte et claire.

Voici la structure de la lettre de réclamation:

- Lieu et date
- Coordonnées de l'émetteur
- Coordonnées du destinataire
- Objet
- Corps de la lettre:

• Exposer clairement le problème qui est à l'origine de la réclamation

• Réclamer pour résoudre le problème.

- Formule de politesse
- Signature

Pour exprimer une réclamation:

- J'ai le regret de vous informer que.....
- Permettez-moi de contester/réclamer.....
- Je vous prie de tenir compte de ma plainte.....

قلم الجزائر
WWW.DZPEN.COM