

Réclamation à l'encontre des partenaires commerciaux

S&A

Il est important avant de « réclamer » :

- ✓ De connaître l'historique du problème
→ Établir et tenir à jour un dossier (mails, contrats, factures, personnes de contact,...)
- ✓ D'être le plus précis possible dans la description et les éléments à réclamer.
- ✓ D'utiliser le bon moyen de communication
→ Ecrit / oral - rencontre / téléphone / courrier

1

Réclamation à l'encontre des partenaires commerciaux

S&A

De plus, il est important de parler ou écrire avec :

- ✓ Respect
- ✓ Un langage adapté
- ✓ Des paroles ou des mots simples
- ✓ Ni trop fort, ni trop doucement (spécialement au tél.)
- ✓ Ni trop vite, ni trop lentement (spécialement au tél.)
- ✓ Positivement
- ✓ Sans susciter le doute

→ **ETRE CLAIR , NET & PRECIS !!**



2

QUESTIONS

