**COMMUNICATION ECRITE**

***LA LETTRE DE RECLAMATION***

**Exercice**



**SITUATION**

Nous sommes le 30 octobre 201N, vous êtes la secrétaire de Monsieur ODEFORME, responsable des achats de CHAPOMOD, et vous avez en charge la réception des livraisons et factures des fournisseurs.

Aujourd’hui vous avez reçu le bon de livraison BL7832X14 et la facture FACT2013F415 (d’un montant de 4552,00 € TTC et datés du 28 octobre 2013) qui accompagnaient un lot de 30 chapeaux en feutre. Malheureusement 2 chapeaux ont été endommagés, ils ont pris l’humidité et une auréole s’est imprimée sur leur rebord. Il s’agit des articles référencés CHF55BL et CHF57RG, respectivement au prix de 55,95 € HT et 60 € HT.

Ce n’est pas la première fois que votre entreprise a des soucis de cet ordre avec ce fournisseur. En effet, le mois dernier PRODUCHAPO vous avez livré des chapeaux écrasés et complétement invendables. Vous aviez d’ailleurs adressé un courrier à Monsieur TAITEDROITE, responsables de ventes au siège du 12, rue de la garçonnerie à Caen.

**TRAVAIL A REALISER**

Sur le papier en-tête, page suivante, rédiger la lettre de réclamation adaptée à la situation.

Pour cela quelques indices : que ferez-vous des chapeaux endommagés ? Que réclamerez-vous précisément au fournisseur ? N’oubliez pas l’approche comptable…

Et puis aussi quelques recommandations :

L’introduction contextualise la réception de documents et d’articles

La réclamation en plusieurs paragraphes : décrit les faits constaté et réclame une réparation très concrète (elle peut éventuellement manifester un mécontentement qui n’est pas nouveau…)

La phrase de rappel insiste sur l’objectif de votre courrier

