Se plaindre poliment et faire une réclamation FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

Dialogue modèle : Une réclamation en magasin

Situation : Vous avez acheté un tee-shirt hier. Aujourd'hui, vous voyez qu'il a un trou. Vous retournez au magasin.

Client : Bonjour. Excusez-moi, j'aimerais vous signaler un problème.

Vendeur : Oui, bien sûr. Comment puis-je vous aider ?

Client : Hier, j'ai acheté ce T-shirt ici. Ce matin, j'ai découvert qu'il y a un trou. Regardez, là. Le T-shirt était comme ça quand je l'ai mis.

Vendeur : Oh, je suis désolé ! C'est vraiment un problème de qualité. Vous avez le reçu ?

Client : Oui, voilà. C'était 25 euros. Je ne peux pas le garder.

Vendeur : Bien sûr. Je comprends. Que souhaiteriez-vous ? Un remboursement ou un échange ?

Client : Un échange serait parfait. Avez-vous le même modèle en taille M ?

Vendeur : Oui, je vais vérifier tout de suite.

Exercice 1 : Compléter le dialogue

Remplissez les blancs avec les formules proposées :

Formules : *Je suis désolé(e)* | *Il y a une erreur* | *Serait-il possible* | *J'ai un problème*

Client : Bonjour, _____ avec la facture que j'ai reçue.

Employé : Dites-moi. _____, qu'est-ce qui ne va pas ?

Client : Sur la facture, c'est écrit 100 euros, mais je n'ai commandé que 50 euros de marchandise.

Employé : Ah oui, vous avez raison. _____ de notre part. _____ que je corrige cela dès maintenant ?

Client : Oui, merci beaucoup.

Exercice 2 : Jeu de rôle – Trois situations

Travaillez par deux. L'un joue le rôle A (le client), l'autre joue le rôle B (l'employé). Changez ensuite les rôles.

Carte 1 : À la mairie / préfecture

Rôle A (client) : Vous avez envoyé vos papiers pour une demande administrative il y a trois semaines. Vous appelez pour savoir où en est votre dossier. La secrétaire vous dit qu'elle ne le trouve pas. Vous êtes mécontent(e). Exprimez votre mécontentement poliment.

Rôle B (employé) : Vous êtes secrétaire. Le client se plaint qu'on ne trouve pas son dossier. Écoutez-le/la poliment. Proposez une solution : vérifier l'ordinateur, chercher le dossier, ou demander à revenir demain avec une copie.

Carte 2 : Chez le fournisseur internet

Rôle A (client) : Votre internet ne fonctionne plus depuis trois jours. Vous avez besoin d'internet pour travailler de la maison. Vous appelez le service client. Vous êtes stressé(e) mais restez poli(e).

Rôle B (employé) : Vous travaillez au service client. Le client appelle pour un problème d'internet. Écoutez le problème. Demandez :

- Depuis quand ça ne fonctionne pas ?
- Avez-vous redémarré votre routeur ?
- Offrez une intervention technique cette semaine.

Carte 3 : À la location de voiture

Rôle A (client) : Vous avez loué une voiture il y a deux heures. Vous avez remarqué une égratignure sur la porte avant. Ce n'est pas vous. Vous retournez à l'agence pour signaler le problème.

Rôle B (employé) : Vous travaillez à la location. Le client revient pour signaler un problème de voiture. Écoutez-le/la. Vérifiez s'il/elle a la preuve photographique du problème. Demandez si la voiture fonctionne sinon. Proposez un échange de voiture.

Vocabulaire – Mini-lexique

Français	Sens
se plaindre	exprimer son mécontentement
une réclamation	demande formelle pour résoudre un problème
une panne	quand quelque chose ne fonctionne pas
un défaut	un problème dans la qualité
un remboursement	argent restitué
un échange	remplacer par un autre produit
depuis	indique combien de temps
malheureusement	expression de regret
hélas	expression de regret (littéraire)
je regrette	je suis désolé(e)
dommage	c'est dommage = c'est regrettable

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/se-plaindre-poliment-et-faire-une-reclamation

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle