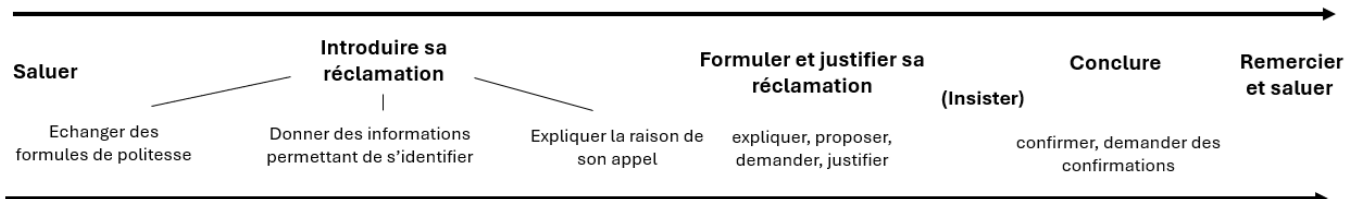




# Réclamation au téléphone



## Les étapes clés



**Attention** : le schéma ci-dessus permet d'observer des phases / activités langagières récurrentes lors d'une réclamation au téléphone. Il permet d'anticiper le déroulement de l'interaction mais d'autres éléments peuvent intervenir, par exemple si la situation est conflictuelle et que mon interlocuteur ou moi avons besoin de négocier certaines choses.

## L'ouverture de l'interaction

### ACTIVITES LANGAGIERES

### EN CONTEXTE

DONNER DES INFORMATIONS PERMETTANT DE S'IDENTIFIER	« oui bonjour madame euh <b>Coralie Ponte au téléphone locataire d'un appartement au 43 avenue de Strasbourg</b> » « bonjour <b>c'est madame Dupont</b> »
EXPLIQUER LA RAISON DE SON APPEL	« <b>je vous appelle parce que euh alors [...]</b> » « <b>je vous appelle parce que donc [...]</b> »

- ➔ Lorsqu'on appelle une entreprise, un artisan ou un fournisseur de service au téléphone (agence, assurance, etc.) pour faire une réclamation, il est nécessaire de donner des informations qui permettent à notre interlocuteur de nous identifier (notre nom au minimum). Il est aussi important **d'expliquer le plus clairement possible** la raison de son appel. Notre interlocuteur ne connaît pas à l'avance les éléments de contexte qui justifient l'appel.

## La réclamation

ACTIVITES LANGAGIERES	EN CONTEXTE
EXPLIQUER	<p>« en fait <b>ça fait un moment qu'on a remarqué</b> mais on a un radiateur <b>qui fonctionne plus</b> »            « [...] parce que donc euh <b>y a quelques petites choses sur la porte</b> »</p>
JUSTIFIER	<p>« parce que donc la serrure <b>ne tourne pas</b> »            « parce qu'on a eu euh on a eu euh <b>une énorme somme à payer là à EDF</b> »</p>
DEMANDER DES SOLUTIONS	<p>« <b>alors est-ce qu'il y a possibilité d'en poser un↑</b> »            « <b>qu'on essaie de trouver peut-être une solution ensemble</b> »            « <b>j'aimerais bien qu'on voit ce qu'il est possible de mettre en place</b> »            « il faudrait quand même <b>qu'il vienne de toute urgence</b> »            « <b>si on pouvait en discuter bientôt</b> là ce serait euh ce serait pas mal »</p>
INSISTER	<p>« ouais parce que <b>la semaine dernière on m'a dit la même chose (rire)</b> »</p>

- ➔ Lorsqu'on appelle une entreprise ou un fournisseur de service au téléphone (agence, assurance, etc.) pour faire une réclamation, il est habituel de **justifier** son appel en expliquant pourquoi le problème est gênant, voire bloquant. On peut **demander des solutions** à son interlocuteur ou éventuellement **proposer nous-mêmes des solutions**. Si on n'obtient pas de solution, ou si notre problème n'a pas été pris en compte et qu'il est nécessaire de faire une seconde réclamation, **on peut insister en veillant à ne pas être trop direct pour éviter de vexer son interlocuteur, en rappelant par exemple qu'on l'a déjà contacté sans avoir reçu de réponse.**

## Outils et formulations langagières utiles

### Atténuer ses propos

Les procédés d'atténuation permettent au locuteur de pondérer **ses propos et adoucissent l'expression de la volonté**. Ils sont particulièrement utiles lorsqu'on demande à notre interlocuteur comment résoudre nos problèmes. Ils peuvent prendre plusieurs formes :

- Utilisation du conditionnel et de l'imparfait de politesse : "*si on pouvait si **on pouvait** en discuter bientôt là **ce serait euh ce serait pas mal***";
- Utilisation d'expressions : "*est-ce **qu'il y a la possibilité** d'en poser un"; "qu'on **essaie de trouver** peut-être **une solution ensemble***";
- Utilisation **d'adverbes et d'adjectifs** : "*il y a **quelques petites** choses sur la porte"; « du coup on avait discuté il y a assez longtemps de bah de de **d'éventuellement** changer les radiateurs*"

→ En utilisant ces procédés, on **atténue ses propos** ("*quelques **petites** choses sur la porte*") pour rendre la **réclamation plus acceptable pour l'interlocuteur et faciliter une future négociation**. Grâce à ces procédés, nos demandes sont perçues comme **des possibilités, moins catégoriques que des injonctions, auxquelles notre interlocuteur répondra plus volontiers, ne se sentant pas contraint**.

### Exprimer l'urgence et l'importance de la situation

Bien qu'il soit important d'atténuer ses propos lorsqu'on demande des solutions, il est parfois nécessaire de recourir à **des procédés qui permettent d'exposer le caractère important et/ou urgent de la situation**. On peut par exemple :

- **Insister sur le caractère urgent de la situation** : "*alors il faudrait **quand même** qu'il vienne **de toute urgence** ou qu'il envoie quelqu'un parce que [...]*."
- **Utiliser des adjectifs qui soulignent l'importance du problème** : "*avant qu'il fasse **vraiment froid**"; "on a eu euh une **énorme** somme à payer"* (allongement de la syllabe sur l'adjectif pour souligner l'ampleur du problème).

## Recommandations

**Au téléphone** : les interactions ne se déroulent pas en face à face, il est donc impossible de s'appuyer sur **les indices de la communication non verbale** (gestes, postures, expressions du visage). Lors des échanges au téléphone, il est donc nécessaire de **produire et de solliciter des marques d'écoute et de confirmation à l'oral** pour montrer à son interlocuteur qu'on écoute, qu'on comprend et qu'on accepte ce qui est dit.



Lors d'une réclamation au téléphone, si aucune solution n'est possible ou qu'on est face à un refus, **il est important de poursuivre l'échange**. On peut insister et négocier en veillant à utiliser des **procédés d'atténuation** et **en faisant comprendre à notre interlocuteur que la situation est importante et/ou urgente**.

**Sans réponse de sa part, on peut le relancer en rappelant nos précédents appels et en cherchant à nouveau ensemble une solution.**