**IDENTIFIER LA RECEVABILITE DE LA RECLAMATION**

 **Objectif : déterminer la position que vous allez adopter par rapport à la demande du client : Accepter ou lui opposer un refus**

**MISE EN SITUATION :**

**Ci-dessous vous trouverez des situations de réclamations auxquelles vous pouvez être confrontées : 1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de la réclamation ? 2. Comment allez-vous traiter cette réclamation, tout en gardant pour objectif de conserver votre client.**

**Situation 1**

**"Le produit que j’ai acheté perd toute sa qualité, vous allez me le rembourser immédiatement !"**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 .............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

**Situation 2**

**" Je vous ai commandé un produit il aurait dû arriver la semaine dernière c’est trop tard je veux être remboursé !"**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

**Situation 3**

**"Je veux voir la direction cela fait deux fois que je ramène le produit je n’ai plus confiance ! Remboursez-moi et j’irai acheter ailleurs !**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 ...............................................................................................................................

 ...............................................................................................................................

 ..............................................................................................................................

**Situation 4**

**" Je vous ai acheté ce produit sur catalogue et quand je l’ai reçu il ne correspondait pas à la photo, je veux être remboursé !**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**Situation 5**

**Retour d’un produit défectueux**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **Situation 6**

**Exigence de fournir gratuitement un accessoire payant indispensable au fonctionnement du produit.**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **Situation 7**

**Exigence de fournir gratuitement un produit en lien avec produit principal**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...........................................................................................................................**

**Situation 8**

**Erreur d’affichage de prix : le prix affiché est inférieur au prix en caisse**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **Situation 9**

**Demande d’un échange d’un produit déjà utilisé**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **..............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**Situation 10**

**Demande d’une réparation gratuite d’un appareil dont la garantie est dépassée**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ? ...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ? ...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**Situation 11**

**Remboursement d’un acompte d’un produit non livré**

 **1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ? ...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ? ...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**Situation 12**

**Le client exige un remboursement en espèces au lieu de l’avoir que vous lui proposez**

**1. Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ? ...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ? ...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**Situation 13**

**Le client exige que vous lui fournissiez le produit qu'il a vu sur le catalogue en cours**

1. **Comment allez-vous déterminer la recevabilité de cette réclamation ?**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

**2. Comment traitez-vous cette réclamation ? ...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................**

 **..................................................................................................**.............................