

Customer Services

Le service clients



Some vocabulary for common problems

Du vocabulaire pour des problèmes courants

(to) chip	<i>(ébrécher), une ébréchure</i>
chipped	<i>ébréché</i>
(to) claim	<i>(prétendre, réclamer), une déclaration, une demande</i>
complaint	<i>une réclamation, une plainte</i>
(to) damage	<i>(endommager), le dommage</i>
defect	<i>un défaut, une imperfection</i>
defective	<i>défectueux</i>
missing, (3 are missing)	<i>manquant, (il en manque trois)</i>
(to) scratch	<i>(rayer, égratigner), une rayure, une égratignure</i>
scratched	<i>rayé</i>
to complain	<i>se plaindre</i>
to have trouble (+ gérondif)	<i>peiner à, avoir du mal à</i>
to lodge / make a complaint	<i>faire une réclamation</i>



Some vocabulary for common solutions

at no extra cost
compensation

(to) exchange
(to) refund
replacement
to assess
to be entitled to /
to be eligible for

to compensate
to reimburse
to replace

Du vocabulaire pour des solutions courantes

*sans frais supplémentaires
de la compensation,
un dédommagement
(échanger), un échange
(rembourser), un remboursement
un remplacement
expertiser, évaluer
avoir droit à

indemniser
rembourser
remplacer*



More general vocabulary

insurance policy
CS rep, customer service
representative

customer satisfaction
return policy
the RATER model (reliability,
assurance, tangibles,
empathy, responsiveness)
to apologise
to exclude
to extend the warranty
wear and tear

Du vocabulaire plus général

*la police d'assurance
un chargé de clientèle

la satisfaction du client
la politique de retour
la méthode SERVQUAL (fiabilité,
affirmation, valeurs matérielles,
empathie, réponse)
s'excuser
exclure
prolonger la garantie
l'usure*



Some example phrases & sentences

Quelques exemples de phrases

+ From the customer

I'm phoning to complain
about...

I believe there's been a mistake.

I haven't received all the parts
I ordered.

The printer doesn't seem
to be working.

The product is broken /
chipped / damaged /
scratched / faulty /
cracked / dented / torn.

The product isn't what we were
expecting.

We were expecting the order
to arrive last week.

We expect you to compensate
us for the inconvenience
caused.

Can you send
me a replacement?

I'd like my money back.

Du client

*J'appelle pour faire
une réclamation au sujet de...*

Je crois qu'il y a eu une erreur.

*Je n'ai pas reçu toutes les pièces
que j'ai commandées.*

*L'imprimante semble
ne pas fonctionner.*

*Le produit est cassé / ébréché /
endommagé / éraflé /
défectueux / fêlé / cabossé /
déchiré.*

*Le produit ne correspond
pas à nos attentes.*

*On s'attendait
à ce que la commande arrive
la semaine dernière.*

*Nous nous attendons
à ce que vous nous
dédommaginez pour la gêne
occasionnée.*

Pouvez-vous me le remplacer ?

J'aimerais me faire rembourser.

+ From the supplier

I'm calling to check
the technical problems
you had at the start
of the week have been sorted
out.

How can I help you?

What seems to be the problem?

I'm sorry to hear that.

Please accept our apologies.

Please bear with me; I'm just
calling up your file.

There seems to have been
a misunderstanding.

I assure you we're doing
all we can to rectify
the situation.

I understand the inconvenience
this has caused you.
Let me see what I can do.

I'm afraid I can't do that
but I'd be happy to...

I'll look into it (straight away /
right away) and get back
to you.

I'm unable to help you but I will
pass on your comments
to the relevant department.
Should you not hear from
them in a few days, their
email address is example.
department@company.
com and their phone number
is 0123456789.

Du fournisseur

*J'appelle pour vérifier
que les problèmes techniques
que vous avez eus en début
de semaine ont bien été réglés.*

Comment puis-je vous aider ?

Que semble être le problème ?

J'en suis désolé.

Veuillez nous en excuser.

*Un moment s'il vous plaît, je suis
en train d'ouvrir votre dossier.*

*Il semble
qu'il y a eu un malentendu.*

*Je vous assure que nous faisons
tout ce que nous pouvons pour
rectifier la situation.*

*Je comprends la gêne que cela
a pu vous occasionner.
Permettez-moi de voir
ce que je peux faire.*

*Malheureusement je ne peux
pas faire cela mais je serais
heureux de...*

*Je vais me renseigner (tout
de suite) et je reviendrai vers
vous.*

*Je ne peux pas vous aider
mais je vais transmettre
vos remarques au service
concerné. Si vous n'avez aucune
nouvelle au bout de quelques
jours, leur adresse email
est example.department@
company.com et leur numéro
de téléphone est le 01 23 45
67 89.*

That's beyond my capability. If you'd like, I can put you through to my supervisor who may be able to help.

Have you read the troubleshooting guide?

Due to circumstances beyond our control...

It is against company policy to replace it with a product of a higher value but we can offer 20% off a future purchase.

We apologise for the inconvenience caused. We will send you a replacement by the end of the week. You should receive it by the 2nd of June.

We are taking the necessary measures to resolve the issue.

We can give you a full refund within 10 days of purchase or a credit note after that.

Thank you for your comments / for bringing that to our attention.

Do you have any more questions?

Feel free to get back in touch if you have any further questions or trouble.

Let us know if we can be of any more help.

Cela m'est impossible. Si vous le voulez bien, je peux vous passer mon superviseur qui pourrait vous aider.

Avez-vous lu le guide de dépannage ?

En raison de circonstances hors de notre contrôle...

Le remplacer avec un produit d'une valeur supérieure est contraire à la politique de l'entreprise mais nous pouvons proposer une réduction de 20 % sur un achat à l'avenir.

Nous nous excusons pour la gêne occasionnée. Nous vous enverrons un remplacement d'ici à la fin de la semaine. Vous devriez le recevoir d'ici le 2 juin.

Nous prenons les mesures nécessaires pour résoudre le problème.

Nous pouvons vous rembourser complètement dans les 10 jours suivant l'achat ou, après cela, vous donner un avoir.

Merci pour vos remarques / d'avoir porté cela à notre attention.

Avez-vous d'autres questions ?

N'hésitez pas à revenir vers nous si vous avez d'autres questions ou difficultés.

Si nous pouvons vous aider encore plus, faites-le nous savoir.



An example conversation *Un exemple d'une conversation*

- A: ABC Restaurant Supplies, Martha speaking, how can I help you?
- B: Good afternoon, I'd like to lodge a complaint about a delivery I received this morning.
- A: I'm sorry to hear that. What seems to be the problem?
- B: We've taken delivery of 300 porcelain dinner plates but on opening the boxes, we found that half of them were either chipped or cracked.
- A: I'm sorry to hear that. We of course apologize for the inconvenience. The damage must have been caused in transit; we always strive for the highest standards in production. Could you give me your order number and I will see what I can do?
- B: Sure, it's ABC123DEF. Our restaurant is opening in 10 days and, of course, we need to be ready. I trust you'll be able to send replacements so they arrive in time...
- A: I'll need to check we have them in stock first.
- B: I'm sure you understand, it's hardly our fault the goods were damaged during transport...
- A: Could you hold, please, while I check? ... Thank you for holding. We have them in stock and can dispatch them later this afternoon.
- B: That's great, thank you. When can I expect delivery?
- A: I'll arrange for next-day delivery so you should get them tomorrow.
- B: Great, thank you very much for your help.
- A: You're welcome. Once again, we apologize for the inconvenience caused. Goodbye.
- B: Goodbye.



Putting it all together

Mise en pratique

► Compléter les phrases de cette conversation en utilisant le bon terme entre parenthèses :

- A: ABC Systems, after-sales, can I help you?
- B: Yes, hello. I've just taken delivery of a new printer but there's a with it. It's down one side. (problems / problem / problematic // scratch / scratched / scratches)
- A: Oh, I'm to hear that. It is obviously under so you're entitled to a free replacement. If you could give me the order number, I'll be able to find your company name and address. We will then be able to replace it for you straight away. (sorry / happy / glad // guarantees / guaranteed / guarantee)
- B: Yes, it's A3D95R6. I'll send this one back to you. I imagine I don't have to pay for the postage...
- A: No, you don't. It's We'll ship the printer so you should receive it tomorrow or the day after. (free / expensive / dear)
- B: On another note, there was no user guide in the Could you please enclose one in English or French? (boxes / boxing / box)
- A: Of course, I'll also email you the link to it so you can have the electronic version. Is there anything else I can you with? (helping / help / helps)
- B: Yes, could you include 5 or 6 ink cartridges for compensate us for the inconvenience?
- A: I'm afraid that's against company for this type of incident but we do offer a 15% discount for loyal customers such as yourself. This is, of course, also valid on your next order. (police / policy / politics)
- B: OK, I understand. In that case, that's all. Thanks again. Goodbye.
- A: Goodbye.

Emails

Les mails



An email address / a website

at (sign)
backslash
dot
dash / hyphen
(forward) slash
underscore

Une adresse email / un site internet

arobase (@)
barre oblique inversée
point
tiret (du 6)
barre oblique
tiret (du 8)



Some useful phrases

Dear Natacha
I've copied Simon in on this
email.
I'm writing about / with regard
to...
Please find attached...
We acknowledge receipt of...
We are pleased to inform
you (that)...
We regret to inform you (that)...
Could you send me...?

Quelques exemples de phrases

Chère Natacha
J'ai mis Simon en copie
de ce mail.
J'écris à propos de / au sujet de...
Veuillez trouver ci-joint...
Nous accusons réception de...
Nous sommes heureux de vous
informer que...
Nous avons le regret de vous
informer que...
Pourriez-vous m'envoyer... ?