

## FICHE DE SUIVI DE LA CLIENTÈLE – EXEMPLE

Montréal, le 18 avril 2007

Madame Mélanie Bisson  
Détail Formation  
7800, boul. Métropolitain Est, bureau 219  
Anjou (Québec) H1K 1A1

### **Objet : Votre plainte relative au service à la clientèle**

Madame Bisson,

Je tiens tout d'abord à vous remercier d'avoir eu la gentillesse de nous informer de votre insatisfaction à la suite du service reçu le 18 avril 2007.

Sachez qu'il existe chez Beaupin enr. des normes de qualité élevées et que nous sommes conscients que nos clients ont droits au meilleur service. Nous sommes désolés, nous considérons votre commentaire au plus haut point.

En guise de dédommagement, nous vous offrons un certificat-cadeau d'une valeur de vingt dollars (20 \$) que vous pourrez utiliser en toute occasion.

Nous espérons continuer de vous compter parmi notre fidèle clientèle et nous sommes assurés qu'à l'avenir, nous verrons à vous donner entière satisfaction.

Veillez agréer, Madame Bisson, nos salutations les plus distinguées.

Rose Lépine  
Gérante

p.j. Certificat-cadeau de 20 \$

*Source : Guide pratique #12 – La gestion des plaintes  
Détail Formation*