

Contacteur un fournisseur pour une réclamation

I - Les réclamations auprès des fournisseurs

1 Objet

Lorsque l'assistant(e) de gestion constate une erreur dans le processus commande/livraison/facturation/règlement, il (elle) doit effectuer une réclamation afin d'obtenir réparation.

2 Méthode

Les réclamations concernant les livraisons doivent être réalisées dans les plus brefs délais, dès la réception de la livraison auprès du transporteur si l'erreur est relevée à ce moment-là ou dès réception de la facture.

L'assistant(e) doit veiller à la précision de la description des événements et mentionner clairement les pièces comptables et les références des articles concernées.

II - Exemple de courrier (extrait)

[...]

Objet : Réclamation concernant la livraison n° 124578 du 25/01/N

PJ : Bon de commande, bon de livraison (avec observation relative à l'absence de l'article et paraphé par le livreur) et facture

Madame, Monsieur,

Suite à la réception de la livraison du 25/01/N, j'ai constaté deux problèmes, l'un concernant la livraison effective des marchandises et l'autre la facturation.

La première erreur concerne l'absence de l'article correspondant à la référence A1245, pourtant porté présent sur le bon de livraison. Cette anomalie a été constatée par le transporteur.

La seconde erreur concerne l'absence de la remise de 5 % que vous m'avez consentie lors de la prise de commande par téléphone. Mention est faite de cette remise commerciale sur le bon de commande que vous m'avez fait parvenir préalablement à la livraison, mais aucune trace de celle-ci sur la facture.

Ces deux erreurs vous étant imputables sans doute possible, j'ai personnellement téléphoné à votre responsable des livraisons. J'ai apparemment eu affaire à une jeune stagiaire qui n'a pas très bien réagi à ma réclamation, ne sachant pas comment donner suite à ma demande. L'envoi d'un récent courriel n'a pas donné de meilleurs résultats.

La semaine venant de s'écouler sans aucune nouvelle de votre part, je préfère donner suite à cette réclamation par la présente. Vous comprendrez l'embarras dans lequel je me trouve face à cette situation dont je ne suis pas responsable.

En conséquence, je vous demande de bien vouloir me faire parvenir, dans les plus brefs délais, l'article dont la référence est citée dans ce courrier ainsi que la facture d'avoir correspondant à la remise commerciale de 5 %.

Dans l'attente de votre envoi, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

L'assistant(e) de gestion