


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.

Veillez 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.

► 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... ?