

## FICHE D'ACTIVITÉS

### Réclamation par email au restaurant



 **Niveau : B1-B2**

 **Public cible : Apprenants FOS – secteur Tourisme/Restauration**

 **Durée totale : 90-120 minutes – modulable**

 **Support principal : Exemple de lettre de réclamation du client**

*Réalisée dans le cadre de la formation régionale « Application de l'intelligence artificielle dans l'enseignement du FOS et du FLP en Asie-Pacifique »  
du 13 au 15 août 2025 à Phnom Penh (Cambodge)*



## FICHE D'ACTIVITÉS

### Répondre à une lettre de réclamation

**Titre de la séquence : Du mécontentement à la fidélisation : répondre à une lettre de réclamation.**

- **Public cible** : Étudiants de français du tourisme en 3e année.
- **Niveau requis** : Intermédiaire avancé (B1+ / B2).
- **Objectif général** : Renforcer la compétence de production écrite en contexte professionnel.
- **Objectifs spécifiques** : À l'issue de la séquence, l'apprenant sera capable de :
  - Analyser une lettre de réclamation client.
  - Identifier les dysfonctionnements et les attentes du client.
  - Maîtriser le lexique et les formules de la réponse commerciale.
  - Rédiger un courriel de réponse structuré, empathique et professionnel.
- **Durée estimée** : 90 - 120 minutes.
- **Matériel** : Lettre de réclamation de M. Dubois (document déclencheur), tableau blanc ou paperboard, fiches d'activités.

#### DÉROULEMENT

##### Phase 1 : Sensibilisation et anticipation (15 min)

**Objectif** : Activer les connaissances préalables et introduire la thématique de la gestion des plaintes.

**Consigne pour l'enseignant** : Lancez une discussion en grand groupe pour faire émerger les représentations des apprenants. Posez les questions suivantes :

- « Avez-vous déjà été déçu par un service au restaurant ? Qu'est-ce qui n'allait pas ? »
- « Avez-vous déjà fait une réclamation ? Comment ? (Oralement, par écrit...) »
- « Selon vous, pourquoi est-il essentiel pour un restaurant de bien répondre à une plainte client ? Quels sont les risques si on ne répond pas, ou si on répond mal ? »
- « Que doit contenir une bonne réponse à une réclamation, à votre avis ? »

**Support** : Notes au tableau blanc des mots-clés qui émergent (ex: fidélisation, image de marque, e-réputation, geste commercial, excuses).

##### Phase 2 : Compréhension du document déclencheur (25 min)

**Objectif** : Comprendre en détail la lettre de réclamation pour identifier tous les points de friction.

**Consigne pour l'enseignant** : Distribuez la lettre de réclamation de M. Dubois. Demandez une lecture individuelle silencieuse.

Objet : Réclamation – Dîner du 10 juillet 2022 – Réservation au nom de Dubois

Monsieur, Madame,

Je vous écris à la suite de notre dîner au Clos du jardin (12, rue des Tilleuls, 75007 Paris – Tél. 01 42 73 19 85 – [contact@closdujardin.fr](mailto:contact@closdujardin.fr) – [www.closdujardin.fr](http://www.closdujardin.fr)) le 10 juillet 2022 à 20h15. Cette soirée devait marquer un événement familial ; or plusieurs incidents, cumulés, ont altéré notre expérience.

D'abord, malgré une réservation effectuée une semaine à l'avance avec demande de table au calme, nous avons été installés près de la porte de service, dans un courant d'air constant et un environnement bruyant. Ensuite, le service s'est révélé anormalement lent : plus de trente-cinq minutes avant l'arrivée des entrées.

Au plan culinaire, la terrine de foie gras maison était correcte, mais mon bar rôti, risotto aux asperges est parvenu trop cuit, avec un riz trop compact. Surtout, j'avais mentionné lors de la commande une allergie aux fruits à coque ; or le dos de cabillaud de mon épouse, annoncé « beurre citronné, pousses d'épinards », est arrivé décoré d'éclats de noisette. L'assiette a été renvoyée et refaite, ce dont je vous remercie, mais l'épisode a suscité une réelle inquiétude.

Côté boissons, la bouteille de Sancerre 2020 servie à notre table était trop chaude pour un vin blanc ; nous avons dû demander un seau à glace. Enfin, l'addition présentait une erreur de facturation (un café supplémentaire et un supplément garniture non consommé), corrigée seulement après vérification de notre part.

Je comprends que des aléas surviennent ; toutefois, la conjonction de ces dysfonctionnements ne correspond pas au niveau de prestation attendu pour votre établissement. Aussi, je sollicite un geste commercial (remboursement du plat concerné et remise sur la bouteille de vin, ou avoir équivalent), ainsi qu'une clarification des mesures prises pour éviter le renouvellement de tels incidents : contrôle systématique des allergènes, maîtrise des cuissons, température de service des vins et double vérification de l'addition.

Vous trouverez en pièces jointes la confirmation de réservation et le ticket de caisse.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Paul DUBOIS

*Pièces jointes : Confirmation – Ticket*

## Activité 1 : Compréhension globale

Lisez la lettre et répondez aux questions suivantes :

1. Qui écrit ? À qui ?
2. Quel est l'objet principal du courriel ?
3. Quel est le ton général du client (colère, déception, agressivité...) ?
4. Que demande concrètement le client à la fin de sa lettre ?

## Activité 2 : Compréhension détaillée

Relisez la lettre et complétez le tableau suivant pour lister précisément tous les problèmes rencontrés par M. Dubois.

| Catégorie du problème | Description exacte du dysfonctionnement |
|-----------------------|-----------------------------------------|
| Accueil / Placement   |                                         |
| Service               |                                         |
| Qualité des plats     |                                         |
| Gestion des allergies |                                         |
| Qualité des boissons  |                                         |
| Facturation           |                                         |

## Phase 3 : Acquisition et repérage linguistique (20 min)

**Objectif :** Dégager la structure d'une réponse type et acquérir le vocabulaire et les expressions idiomatiques nécessaires.

**Consigne pour l'enseignant :** Présentez la structure et le lexique d'une lettre de réponse professionnelle. Appuyez-vous sur les problèmes listés par les apprenants pour illustrer les formules.

### 1. La structure d'une réponse efficace

1. **Accusé de réception et excuses initiales :** Remercier le client pour son retour et présenter des excuses sincères au nom de l'établissement.
2. **Reconnaissance des faits :** Montrer que chaque point de la réclamation a été lu et compris. Adresser chaque problème un par un.
3. **Explication (optionnelle et prudente) :** Fournir une brève explication si possible, sans que cela ressemble à une excuse.
4. **Proposition de solution / Geste commercial :** Offrir un dédommagement concret pour compenser la mauvaise expérience.
5. **Mesures correctives et réassurance :** Expliquer ce qui sera mis en place pour éviter que cela ne se reproduise et rassurer le client.
6. **Conclusion et formule de politesse :** Renouveler les excuses et inviter le client à revenir pour lui prouver la qualité du service.



## 2. Boîte à outils linguistique :

| Pour...                               | Expressions utiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Exprimer le regret / S'excuser</b> | <p><i>Nous avons pris connaissance de votre courriel et nous sommes sincèrement navrés...</i></p> <p><i>Nous vous présentons nos plus plates excuses pour les désagréments rencontrés...</i></p> <p><i>C'est avec beaucoup de regret que nous avons lu votre retour...</i></p>                                      |
| <b>Reconnaître les erreurs</b>        | <p><i>Votre mécontentement est parfaitement légitime.</i></p> <p><i>Il est inacceptable que...</i></p> <p><i>Après enquête auprès de nos équipes, il apparaît en effet que...</i></p> <p><i>L'incident concernant l'allergie de votre épouse est particulièrement grave et nous le regrettons profondément.</i></p> |
| <b>Proposer un geste commercial</b>   | <p><i>À titre de dédommagement, nous vous proposons...</i></p> <p><i>Pour nous excuser, nous souhaiterions vous offrir...</i></p> <p><i>Nous avons le plaisir de vous faire parvenir un avoir d'un montant de XX€.</i></p> <p><i>Nous allons procéder au remboursement du plat concerné.</i></p>                    |
| <b>Rassurer pour l'avenir</b>         | <p><i>Soyez assuré(e) que des mesures correctives ont été immédiatement mises en place.</i></p> <p><i>Un rappel des procédures a été fait à l'ensemble de notre personnel.</i></p> <p><i>Nous avons renforcé le protocole de signalement des allergènes en cuisine.</i></p>                                         |
| <b>Conclure positivement</b>          | <p><i>En espérant avoir l'opportunité de regagner votre confiance...</i></p> <p><i>Dans l'attente du plaisir de vous accueillir de nouveau pour vous offrir l'expérience que vous êtes en droit d'attendre...</i></p> <p><i>En vous renouvelant toutes nos excuses...</i></p>                                       |

### Phase 4 : Systématisation et entraînement (15 min)

**Objectif :** Manipuler les structures et le lexique vus précédemment dans des exercices ciblés.

**Activité :** Associez chaque plainte du client (colonne A) à une reformulation empathique du manager (colonne B).

| Colonne A (Plainte du client) | Colonne B (Début de réponse du manager) |
|-------------------------------|-----------------------------------------|
|-------------------------------|-----------------------------------------|

|                                                                  |                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Le service était anormalement lent.                           | a) Nous sommes consternés par cette erreur de facturation et avons fait le nécessaire pour...                                                                           |
| 2. Mon plat est arrivé trop cuit.                                | b) Concernant la température du vin, vous aviez raison de le signaler. Il est impératif que...                                                                          |
| 3. L'addition présentait une erreur.                             | c) Nous regrettons sincèrement l'attente que vous avez subie ce soir-là. Un tel délai n'est pas représentatif de...                                                     |
| 4. Le vin blanc était trop chaud.                                | d) La qualité de nos plats est notre priorité. Il est donc inadmissible que le bar n'ait pas été à la hauteur de vos attentes.                                          |
| 5. Il y avait des noisettes alors que j'ai signalé une allergie. | e) L'incident lié à l'allergie de votre épouse est le point le plus grave. La sécurité de nos clients est primordiale et nous avons manqué à notre devoir de vigilance. |

### Phase 5 : Production écrite (15-20 min)

**Objectif :** Réinvestir l'ensemble des acquis dans une production écrite autonome et complète.

**Situation :** Vous êtes le/la manager du restaurant « Le Clos du Jardin ». Vous devez répondre au courriel de M. Paul Dubois. Vous décidez de lui accorder le remboursement de son plat (le bar rôti) et de la bouteille de Sancerre.

**Consigne :** Rédigez un courriel de réponse complet (environ 150-200 mots). Respectez la structure en 6 points vue précédemment. Soyez professionnel, empathique et convaincant. N'oubliez pas l'objet du courriel et une formule de politesse adaptée.

#### Critères d'évaluation :

- Respect de la consigne (rôle, format).
- Structure de la lettre (6 étapes).
- Richesse et pertinence du lexique employé.
- Correction de la langue (grammaire, orthographe).
- Ton adapté (empathie, professionnalisme).

*Espace de rédaction :*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

[illegible]

## CORRIGÉS

# Répondre à une lettre de réclamation

## Phase 2 – Compréhension

### Activité 1 : Compréhension globale

1. **Qui ?** Un client, Paul Dubois.  
**À qui ?** Au responsable du restaurant "Le Clos du jardin".
2. **Objet ?** Une réclamation suite à un dîner décevant.
3. **Ton ?** Le ton est factuel, formel et déçu, mais pas agressif. Il est clair et précis.
4. **Demande ?** Un geste commercial (remboursement partiel ou avoir) et des explications sur les mesures prises pour que cela ne se reproduise pas.

### Activité 2 : Compréhension détaillée

| Catégorie du problème        | Description exacte du dysfonctionnement                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accueil / Placement</b>   | Table mal placée (près de la porte de service, courant d'air, bruyant) malgré une demande spécifique. |
| <b>Service</b>               | Service anormalement lent (plus de 35 minutes d'attente pour les entrées).                            |
| <b>Qualité des plats</b>     | Bar rôti trop cuit, risotto trop compact.                                                             |
| <b>Gestion des allergies</b> | Présence de noisettes dans un plat malgré le signalement d'une allergie aux fruits à coque.           |
| <b>Qualité des boissons</b>  | Bouteille de vin blanc servie trop chaude.                                                            |
| <b>Facturation</b>           | Erreur sur l'addition (un café et un supplément facturés en trop).                                    |

## Phase 4 – Systématisation

### Activité : Reformulez la réponse

1. -> **c)** Nous regrettons sincèrement l'attente que vous avez subie ce soir-là. Un tel délai n'est pas représentatif de...
2. -> **d)** La qualité de nos plats est notre priorité. Il est donc inadmissible que le bar n'ait pas été à la hauteur de vos attentes.
3. -> **a)** Nous sommes consternés par cette erreur de facturation et avons fait le nécessaire pour...
4. -> **b)** Concernant la température du vin, vous aviez raison de le signaler. Il est impératif que...
5. -> **e)** L'incident lié à l'allergie de votre épouse est le point le plus grave. La sécurité de nos clients est primordiale et nous avons manqué à notre devoir de vigilance.



---

## Phase 5 - Production écrite

*Proposition de réponse :*

**Objet :** Suite à votre courrier du 12 juillet – Dîner du 10 juillet

Monsieur Dubois,

Nous avons bien reçu votre courriel daté du 12 juillet, et nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous écrire. C'est avec la plus grande attention et beaucoup de regret que nous avons pris connaissance des nombreux désagréments qui ont marqué votre dîner dans notre établissement.

Nous vous présentons nos plus sincères excuses. L'expérience que vous décrivez est en tout point inacceptable et ne reflète absolument pas le niveau de qualité que nous nous efforçons d'offrir chaque jour.

Votre mécontentement est parfaitement légitime sur chaque point mentionné : le placement non conforme à votre demande, la lenteur du service, la cuisson imparfaite de votre plat et surtout, la très grave erreur concernant l'allergie de votre épouse. Cet incident a fait l'objet d'un rappel à l'ordre immédiat et d'un renforcement de nos protocoles de communication entre la salle et la cuisine. La mauvaise température du vin et l'erreur de facturation sont également des négligences que nous déplorons.

À titre de dédommagement, et pour nous excuser de cette expérience décevante, nous avons procédé au remboursement intégral de votre plat, le bar rôti, ainsi que de la bouteille de Sancerre, via le moyen de paiement utilisé lors de votre visite.

Nous espérons sincèrement que cet incident isolé ne viendra pas entacher définitivement votre opinion sur notre restaurant. Nous serions honorés de pouvoir regagner votre confiance lors d'une prochaine visite.

En vous renouvelant toutes nos excuses au nom de l'équipe du Clos du Jardin, nous vous prions d'agréer, Monsieur Dubois, l'expression de nos salutations distinguées.

**Sébastien LEGRAND**

**Gestionnaire du Clos du Jardin**

## GRILLES D'ÉVALUATION

### GRILLE D'ÉVALUATION — PRODUCTION ÉCRITE (sur 25 points)

**Tâche** : Email de réponse du **manager** à M. Dubois (excuses, synthèse des incidents, **geste commercial** chiffré, **mesures correctives** : allergènes, cuissons, vins, double vérification).

| Critère                                  | Description (adaptée au contexte « réclamation »)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Barème                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Respect de la consigne</b>         | Traite <b>tous</b> les éléments demandés : objet + formule d'appel, <b>excuses claires</b> , <b>synthèse fidèle</b> des incidents (placement, service, cuissons, allergènes, vin, facturation), <b>proposition concrète</b> de geste commercial (remboursement/remise/avoir), <b>mesures correctives</b> explicitées (allergènes, cuissons, température de service, double vérification), <b>registre formel</b> soutenu, mise en page d'un email pro (paragraphe, formule de clôture, signature). | <b>0–2</b> : Consigne largement manquée / hors format<br><b>3–4</b> : Partielle (manques notables)<br><b>5–6</b> : Intégrale, précise, format respecté             |
| <b>2. Cohérence et cohésion</b>          | Organisation efficace : <b>introduction</b> (contexte + excuse), <b>développement</b> (incidents → solutions), <b>conclusion</b> (engagements + délai de réponse/contact). Connecteurs <b>logiques</b> (d'abord, ensuite, en outre, par conséquent) et <b>concessifs</b> ( <b>cependant</b> , <b>toutefois</b> , <b>malgré</b> ). Paragraphes distincts, progression claire.                                                                                                                       | <b>0–2</b> : Texte confus, liens absents<br><b>3–4</b> : Organisation inégale, quelques liens<br><b>5–6</b> : Enchaînement net, connecteurs variés, lecture fluide |
| <b>3. Richesse et précision lexicale</b> | Lexique <b>FOS</b> <b>restauration/réclamation</b> pertinent : allergènes, maîtrise des cuissons, <b>seau à glace</b> , <b>erreur de facturation</b> , <b>geste commercial</b> , <b>avoir</b> , <b>remboursement</b> , <b>double vérification</b> , <b>température de service</b> . <b>≥ 2</b> connecteurs concessifs ; <b>≥ 3</b> formules de politesse/atténuation ( <b>je souhaiterais</b> , <b>serait-il possible</b> , <b>je vous serais</b>                                                  | <b>0–2</b> : Lexique pauvre/inadapté<br><b>3–4</b> : Suffisant mais répétitif ou imprécis<br><b>5–6</b> : Riche, précis, adapté au registre                        |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | <b>reconnaisant(e)</b> ). Répétitions limitées.                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                          |
| <b>4. Maîtrise linguistique (grammaire/orthographe)</b> | <b>Conditionnel de politesse</b> , temps simples corrects (présent/passé composé), accords (nom/adjectif/participe), orthographe et ponctuation soignées ; éventuels emplois maîtrisés de <b>bien que + subj.</b> Acceptation d'erreurs mineures non bloquantes. | <b>0–2</b> : Erreurs nombreuses, gêne la compréhension<br><b>3–5</b> : Quelques erreurs, sens global clair<br><b>6–7</b> : Bonne maîtrise, rares erreurs |