

## ■ CAS TEST SAV (à donner au candidat)

### Contexte :

Une cliente vous écrit par mail. Elle dit que ça fait **8 jours** qu'elle attend son colis, elle est **très mécontente**, et elle exige un **remboursement immédiat**.

### Mail de la cliente :

Bonjour,

Ça fait 8 jours que j'attends ma commande et je n'ai toujours rien reçu.

Franchement c'est inadmissible. Je suis très déçue, c'est la dernière fois que je commande chez vous.

Je veux un remboursement immédiatement.

Numéro de commande : **#78452**

Nom : **Mme Lemoine**

Merci de faire le nécessaire aujourd'hui.

### ■ Consigne pour le candidat

Rédigez une réponse SAV **professionnelle** et **apaisante** :

- Vous devez calmer la cliente
- Montrer que vous prenez en charge
- Expliquer clairement la solution
- Proposer une action immédiate
- Tout en évitant de "rembourser direct" si ce n'est pas encore justifié