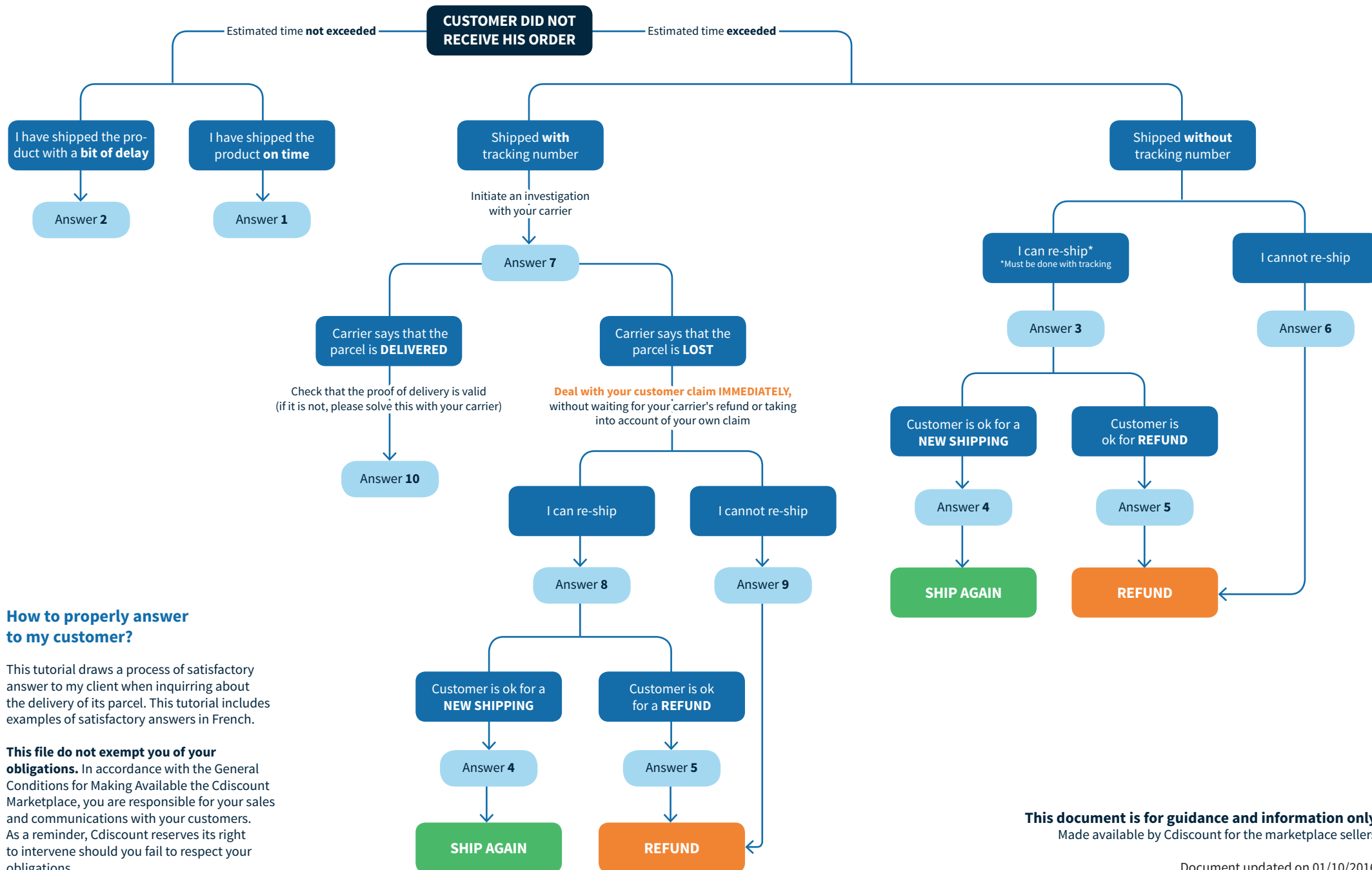


**Comment apporter une réponse satisfaisante à mon client ?**

Ce tutoriel schématise un parcours de réponses à apporter à votre client, lorsque ce dernier vous interroge sur la livraison de son colis. Il inclut des exemples de réponses en français.

**Ce document ne vous exempte pas des obligations vous incombant.** Conformément aux CGMAD, vous êtes seul responsable de vos ventes et communications avec vos clients. Pour rappel, Cdiscount se réserve le droit d'intervenir en cas de non-respect de vos obligations.

**Document à valeur exclusivement informative**  
 Mis à disposition par Cdiscount pour ses vendeurs marketplace



**How to properly answer to my customer?**

This tutorial draws a process of satisfactory answer to my client when inquiring about the delivery of its parcel. This tutorial includes examples of satisfactory answers in French.

**This file do not exempt you of your obligations.** In accordance with the General Conditions for Making Available the Cdiscount Marketplace, you are responsible for your sales and communications with your customers. As a reminder, Cdiscount reserves its right to intervene should you fail to respect your obligations.

**This document is for guidance and information only**  
Made available by Cdiscount for the marketplace sellers

**Pour rappel, conformément aux CGMAD, vous devez répondre aux clients en français / According to the GCMA, we remind you that you must answer customers in French**

## Exemples de réponses / Examples of answers

### Réponse client 1 / Answer customer 1

**FR :** « Bonjour, nous vous confirmons la prise en compte de votre demande. Votre colis a été expédié dans les temps. Voici votre numéro de suivi : « *Numéro de suivi* » + « *lien tracking* ». Vous devriez être livré le : « *rappeler la date de livraison estimée* » Voici le délai annoncé : « *Les délais de livraison annoncés* ». Nous vous remercions de votre confiance, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, we confirm that we are taking into consideration your demand. Your parcel was shipped on time. Here is your tracking number, « *tracking number* » + « *tracking link* ». You should be delivered on the « *estimated delivery date* ». Here is the announced deadline: « *The delivery deadlines* ». We thank you for your confidence, Regards."

### Réponse client 2 / Answer customer 2

**FR :** « Bonjour, nous vous confirmons la prise en compte de votre demande. Nous vous prions de nous excuser, nous avons eu un retard dans l'expédition de votre commande. Toutefois nous vous confirmons que vous devriez être livré le : « *rappeler la date de livraison estimée* ». Si à cette date vous n'avez toujours pas reçu votre colis, n'hésitez pas à nous recontacter. Nous vous prions une nouvelle fois de nous excuser pour la gêne occasionnée. Bien cordialement. »

**EN :** "Hello, we confirm that we are taking into consideration your demand. Please excuse us, we had a delay in shipping your order. However we confirm that you should be delivered on « *estimated delivery date* ». If at this date you still don't have received your parcel, please do not hesitate to contact us again. Once again, we apologize for the inconvenience. Regards."

### Réponse client 3 / Answer customer 3

**FR :** « Bonjour, nous avons bien pris en compte votre demande. Il n'est malheureusement pas possible de localiser votre colis. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée. Nous avons cependant la possibilité de réexpédier votre colis. Souhaitez-vous une réexpédition ou un remboursement ? Dans l'attente de votre retour, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, we confirm that we are taking into consideration your demand. It is unfortunately not possible to locate your parcel. Please accept our apologies for the inconvenience. However, we have the ability to ship your parcel once again. Would you like a new shipping or a refund? Waiting for your answer, Regards."

### Réponse client 4 / Answer customer 4

**FR :** « Bonjour, nous vous remercions pour votre réponse. Conformément à votre demande, nous vous informons la réexpédition de votre commande. Voici le numéro de suivi et le lien tracking : « *Numéro de suivi + lien tracking* ». Nous vous remercions de votre confiance, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, thank you for your answer. In accordance with your request, we inform you that we are reshipping your order. Please find the tracking number and a tracking link « *Tracking number + tracking link* ». Thank you for your confidence. Regards."

### Réponse client 5 / Answer customer 5

**FR :** « Bonjour, nous vous remercions pour votre réponse. Conformément à votre demande, nous vous informons procéder au remboursement intégral de votre commande. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée. Nous vous remercions de votre confiance, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, thank you answer. We are pleased to inform you that we are proceeding to the refund of your order. Please accept our apologies for the inconvenience. Thank you for your confidence, Regards."

### Réponse client 6 / Answer customer 6

**FR :** « Bonjour, nous avons bien pris en compte votre demande. Il n'est malheureusement pas possible de localiser votre colis. Etant dans l'impossibilité de réexpédier votre colis, nous vous informons déclencher le remboursement de votre commande. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée et nous vous remercions de votre confiance, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, we have considered your request. Unfortunately, your parcel cannot be located. Considering that we cannot reship your parcel, we are proceeding to the refund of your order. Please accept our apologies for the inconvenience. Thank you for your confidence, Regards."

### Réponse client 7 / Answer customer 7

**FR :** « Bonjour, nous vous confirmons la prise en compte de votre demande et nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée. Nous vous informons ouvrir immédiatement une enquête auprès de notre transporteur et nous revenons vers vous au plus tôt. Nous vous remercions de votre confiance, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, we have considered your request, please accept our apologies for the inconvenience. We are immediately initiating an investigation with our carrier and will revert to you as soon as possible. Thank you for your confidence, Regards."

### Réponse client 8 / Answer customer 8

**FR :** « Bonjour, nous revenons vers vous relativement à votre problématique de livraison. A la suite de l'enquête menée auprès de notre transporteur, celui-ci indique malheureusement avoir perdu votre colis. Toutefois nous pouvons organiser une réexpédition. Souhaitez-vous une réexpédition ou un remboursement ? Dans l'attente de votre retour, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, We revert to you concerning your delivery issues. Further to our carrier's investigation, he informs us having unfortunately lost your parcel. However we can re-ship you another one. Would you prefer a reshipment or a refund? Looking forward to hearing from you soon, Regards."

### Réponse client 9 / Answer customer 9

**FR :** « Bonjour, nous revenons vers vous relativement à votre problématique de livraison. A la suite de l'enquête menée auprès de notre transporteur, celui-ci indique malheureusement avoir perdu votre colis. Etant dans l'impossibilité de vous réexpédier le colis, nous vous informons procéder au remboursement de votre commande. Nous vous prions de nous excuser une nouvelle fois pour la gêne occasionnée et vous remercions de votre confiance, bien cordialement. »

**EN :** "Hello, we revert to you concernig your delivery issues. Further to our carrier's investigation, he informs us having unfortunately lost your parcel. Given our impossibility to reship your product, we are proceeding to the refund of your order. We apologize for any inconvenience this may have caused and thank you for your confidence. Regards."

### Réponse client 10 / Answer customer 10

**FR :** « Bonjour, nous revenons vers vous relativement à votre problématique de livraison. A la suite de l'enquête menée auprès de notre transporteur, votre colis a été déclaré comme correctement livré le « *rappeler la date de livraison : XX/XX* ». Nous vous envoyons immédiatement la preuve de livraison. Nous vous remercions de votre confiance, bien cordialement».

**EN :** "Hello, we revert to you concerning your delivery issues. Further to our carrier's investigation, he informs us having duly delivered your parcel on « *Date* ». We are immediately sending you the proof of delivery. We thank you for your confidence. Regards."

## Preuve de livraison conforme / Valid delivery proof

**FR :** Une preuve de livraison conforme doit :

- Provenir du transporteur utilisé
- Mentionner le nom du client et son adresse de livraison complète
- Indiquer la date de réception du colis par le client

**EN :** A valid delivery proof must :

- Come from the carrier used
- Mention your customer s name and full address of delivery
- Indicate the date of receipt of the parcel by your customer