



Modèles d'e-mails pour le service client



Sommaire

Modèles d'e-mails pour les augmentations de prix.....	p.3
Modèles d'e-mails pour présenter des excuses.....	p.9
Modèles d'e-mails de remerciements.....	p.16
Modèles d'e-mails divers.....	p.24

Modèles d'e-mails pour les augmentations de prix

Les augmentations tarifaires sont habituelles dans chaque entreprise et les annoncer à ses clients n'est jamais chose aisée. Il est évident que la relation client est à entretenir au quotidien, que ce soit pour maintenir la fidélité des anciens clients, mais aussi pour créer un lien fort avec les nouveaux. Alors quand la hausse de prix est actée, il est primordial de les prévenir et de s'adresser à eux de manière claire et avec attention.

Modèle 1 : Augmentation des prix pour un client fidèle

Objet : Augmentation des prix

Bonjour **Frédérique**,

Comme vous le savez, nous sommes en étroite collaboration depuis le **1er février 2017** et nous sommes vraiment ravis de votre fidélité.

Nous vous remercions vivement pour votre confiance et espérons que **nos prestations de coaching d'équipes** emportent votre satisfaction.

Le maintien de nos tarifs avantageux pour **les prestations de coaching** a permis à **COCOACHING 112** de rester compétitive.

Cependant, après de nombreuses années sans augmentation de prix, nous vous annonçons que ces derniers changeront à partir du **1er janvier 2023**.

Nous joignons à cet envoi la nouvelle tarification.

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement que vous pourriez souhaiter.

Vous remerciant pour votre compréhension.

Bien cordialement.

Modèle 2 : Augmentation des prix suite à une augmentation du coût des matières premières

Objet : Augmentation des prix

Bonjour **Dominique**,

Nous vous contactons pour vous informer que suite à l'augmentation du prix **des pièces mécaniques** de nos fournisseurs, nous sommes contraints d'augmenter les prix de **nos modèles d'imprimantes X213** que vous utilisez.

Cette nouvelle tarification prendra effet à partir du **1er janvier 2023**.

Nous sommes toujours à la recherche du meilleur rapport qualité-prix pour satisfaire nos clients, mais nous n'avons pu échapper à ce changement de tarif.

Nous vous remercions sincèrement pour votre fidélité et restons à votre entière disposition pour tout renseignement.

Bien cordialement.

Modèle 3 : Augmentation des prix après un changement de stratégie

Objet : Augmentation des prix

Bonjour **Camille**,

Tout d'abord, nous vous remercions vivement pour la fidélité que vous portez à **VENTILO+** depuis **plus de 5 ans** et la confiance que vous nous renouvez chaque année.

Nous tenons à vous informer dès maintenant qu'un changement de prix va avoir lieu dans les mois à venir.

Notre société a dû revoir sa stratégie de tarification en raison de **l'évolution sans précédent de notre secteur d'activité**.

Nous vous garantissons que l'utilisation de **nos systèmes de ventilation** est toujours d'une grande efficacité. Mais nous souhaitons dans les années à venir apporter de nouvelles fonctionnalités au produit afin de continuer de satisfaire au mieux nos clients.

Nous tenions à vous faire part de cette information le plus tôt possible.

Nous vous remercions une fois encore de votre confiance et restons à votre disposition pour toute information supplémentaire.

Bien cordialement.

Modèle 4 : Augmentation des prix en valorisant les résultats déjà obtenus par le client

Objet : Augmentation des prix

Bonjour **Frédérique**,

Nous travaillons ensemble depuis bientôt **6 années** à présent et nous vous remercions vivement pour votre engagement et votre confiance.

Nous sommes ravis de pouvoir vous compter parmi nos plus fidèles clients et nous espérons avoir encore de belles collaborations à l'avenir.

Durant ces **6 années**, nous avons su trouver ensemble les solutions à vos différentes problématiques concernant **votre communication auprès du grand public. Votre visibilité auprès de vos clients cibles en est ressortie plus forte** et nous sommes fiers d'être à vos côtés.

Pendant longtemps, **DIGITAL2000** a pu maintenir ses tarifs, mais comme vous le savez la concurrence est rude et nous devons nous adapter également à la conjoncture économique.

C'est pourquoi nous avons pris la décision d'augmenter le tarif de **nos prestations** à partir du **1er avril 2022**.

Nous nous excusons par avance pour cette hausse et nous sommes persuadés que vous comprendrez cette situation.

N'hésitez pas à revenir vers nous si vous avez la moindre question.

Bien cordialement.

Modèle 5 : Annonce de l'augmentation des prix et des prochaines innovations

Objet : Augmentation des prix

Bonjour **Camille**,

J'espère que vous allez bien et je tenais tout d'abord à vous remercier pour votre fidélité depuis **ces quelques années**.

LOGI2000 fête ses **10 ans** cette année et c'est l'occasion pour la société de renforcer ses équipes afin d'améliorer au maximum **nos offres en matière d'innovation**.

Il est donc important pour moi et pour l'ensemble des équipes de vous faire part de ce que nous envisageons de faire pour **cette nouvelle année 2022**.

Nous avons prévu de proposer d'ici **le mois d'avril**, **4 nouveaux logiciels de gestion commerciale** et d'ici **le mois de septembre**, **6 nouveaux logiciels de gestion comptable** avec en prime **des formations adaptées pour chacun d'entre eux**.

LOGI2000 prévoit donc d'élargir considérablement **sa gamme ainsi que ses prestations** afin de satisfaire au mieux ses clients.

Compte tenu de ces nouvelles innovations afin de vous offrir le meilleur, **LOGI2000** va procéder à une augmentation de ces tarifs. Cette augmentation n'excédera pas **15 %**.

Vous serez prochainement informé des nouveaux tarifs en vigueur.

Nous savons que vous utilisez quotidiennement **le logiciel PEGA3000** et que vous l'appréciez. N'hésitez pas à revenir vers moi si vous avez la moindre question.

Bien cordialement.

Modèle 6 : Augmentation des prix avec proposition d'une offre

Objet : Augmentation des prix et offre

Bonjour Dominique,

Malgré la conjoncture actuelle que nous subissons tous, 2021 a été une année pleine de projets pour COMM2000 et je suis heureux de vous faire savoir que nos équipes s'agrandiront à partir du mois de février 2022.

Nos efforts collectifs ont permis de mettre en place de nouveaux abonnements et de nouvelles prestations entièrement ciblés sur les besoins de nos clients. Pour cela, nous avons sélectionné des professionnels aguerris afin d'assurer le développement et le suivi des nouveaux produits.

En 2022, nous tenions à vous faire savoir que nos tarifs augmenteront d'environ 10 % à partir du 1er mars.

Nos nouveaux tarifs sont disponibles sur notre site : (URL du site web).

Comme vous êtes un de nos plus fidèles clients, je tenais à ce que cette augmentation ne vous impacte pas complètement. C'est pourquoi je vous propose de passer à un abonnement annuel. Ainsi, vous pourrez bénéficier d'une remise de 10 % et conserver ainsi votre ancien tarif.

Je reste à votre disposition si vous avez des questions et vous remercie encore vivement pour votre fidélité.

Bien cordialement.

Modèle 7 : Avis d'augmentation de prix pour un client avec un abonnement gratuit

Objet : Augmentation des tarifs

Bonjour Frédérique,

Je tenais à vous faire part de l'augmentation prochaine de nos tarifs.

En effet, à partir du 1er mars 2022, ces derniers vont augmenter d'environ 15 %.

Cette augmentation se justifie essentiellement par le souhait d'améliorer nos prestations destinées à nos clients et surtout pouvoir leur apporter un service après vente optimal.

À ce jour, vous êtes utilisateur de la formule ORIGO à titre gratuit, vous n'êtes donc pas directement concerné par cette hausse.

Cependant, j'ai pensé que vous pourriez être intéressé par le fait de savoir qu'en souscrivant à une formule ORIGA à 6 euros par mois, vous pourriez bénéficier désormais de 10 offres supplémentaires par rapport à l'abonnement gratuit.

Cette offre à 6 euros par mois a été spécialement créée pour vous et a une durée limitée.

Vous pouvez bénéficier de cet avantage jusqu'au 15 février prochain.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter par e-mail ou par téléphone.

Bien cordialement.

Modèles d'e-mails pour présenter des excuses

Les incidents techniques, les problèmes de commande ou bien encore de communication sont inévitables dans la vie d'une entreprise. Il s'agit ici d'événements heureusement occasionnels, mais que le service client doit traiter et résoudre immédiatement afin de conserver une relation de qualité avec les clients. Les e-mails sont un moyen rapide et efficace de prévenir ces derniers. Voici quelques modèles.

Modèle 1 : Excuses générales suite à la survenance d'un problème

Objet : Excuses

Bonjour **Camille**,

Je fais suite à l'incident survenu le **14 décembre dernier** et je vous prie d'accepter toutes mes excuses ainsi que celles de mon équipe.

Il n'était évidemment pas dans nos intentions de vous causer du tort lors de **cette réunion** et nous assumons entièrement notre responsabilité à cet égard.

Après m'être entretenu avec l'équipe chargée de votre dossier, il s'avère **qu'une mauvaise communication entre mes collaborateurs** est à l'origine du problème.

Conscient de cette erreur plus que désagréable, je m'engage moi ainsi que mes équipes à ce que ce type d'incident ne se reproduise plus jamais.

Vous êtes un client fidèle depuis **de nombreuses années** et j'apprécie le travail que nous avons fourni tous ensemble.

J'espère sincèrement pouvoir regagner votre confiance.

Je reste attentif à vos commentaires et à votre écoute si besoin.

Bien cordialement.

Modèle 2 : Excuses dans le but de ne pas perdre la confiance du client

Objet : Excuses

Bonjour Dominique,

Nous tenions à vous présenter nos plus sincères excuses suite au désagrément rencontré le 14 février dernier sur le système d'éclairage XG526.

Il est très rare que des accidents se produisent chez nous, mais il est de notre devoir d'assumer quand cela arrive en agissant très rapidement sur le problème posé.

Nous ferons tout ce qui est possible pour regagner votre confiance.

Moi-même et mes équipes avons passé du temps à étudier la cause de cet incident et en toute transparence, voici notre conclusion :

Le montage des ampoules prévu pour votre éclairage XG526 n'a pas été correctement monté avant que la livraison soit faite dans vos locaux.

Nous vous assurons que ce type de désagrément ne se reproduira plus et nous mettons tout en œuvre avec mes équipes pour rétablir un processus de qualité.

Je reste à votre écoute et à votre disposition si vous avez la moindre question.

Bien cordialement.

Modèle 3 : Excuses suite à une dégradation ou un problème technique

Objet : Excuses suite au problème technique

Bonjour Camille,

Nous tenons tout d'abord à vous présenter nos excuses suite au problème intervenu le 15 mars dernier sur l'une de nos machines.

À ce jour, nous avons pu identifier la source du problème et nos équipes mettent tout en œuvre pour que ceci ne se reproduise plus.

Nous sommes navrés que vous ayez eu à subir ce désagrément et nous vous assurons que nous veillons scrupuleusement au fonctionnement de **nos nouvelles machines**.

Nous allons effectuer un audit complet pour **diagnostiquer tous nos matériels**.

Nous vous présentons à nouveau nos excuses et espérons que cet incident ne viendra pas entacher la relation de confiance que nous avons depuis **tant d'années**.

Nous restons à votre entière disposition et à votre écoute si vous avez la moindre interrogation.

Cordialement.

Modèle 4 : Excuses faites à titre personnel

Objet : Excuses suite à **l'incident du 14 février**

Bonjour **Dominique**,

Je reviens vers vous suite à l'incident qui s'est produit le **14 février dernier**.

Je vous prie d'accepter mes excuses pour l'erreur que j'ai commise et j'en assume l'entière responsabilité. Je regrette sincèrement les désagréments que cela à pu vous causer.

Au départ, j'ai très mal cerné votre problématique ce qui a induit de ma part de vous proposer une solution qui n'était pas du tout adaptée.

À l'avenir, je procéderai différemment en **ciblant beaucoup mieux mes questions afin de bien comprendre la situation**.

J'espère de tout cœur que cet incident n'entachera pas notre relation et que nous pourrons poursuivre notre partenariat commercial.

Je reste à votre disposition pour échanger si besoin ou pour toute question que vous pourriez avoir.

Cordialement.

Modèle 5 : Excuses provenant de la direction de l'entreprise

Objet : Excuses d'ASSIST3000

Madame/Monsieur (nom du client),

Au nom d'ASSIST3000, je souhaite vous présenter nos excuses pour l'expérience désagréable que vous avez subie lors du passage de Madame/Monsieur (nom de l'employé) à votre domicile en date du 15 mars dernier.

D'après ce que nous avons pu comprendre, Madame/Monsieur (nom de l'employé) n'a pas rempli les missions qui lui étaient confiées lorsqu'il/elle est passé à votre domicile pour les tâches quotidiennes et n'a pas eu un comportement convenable.

Nous regrettons sincèrement ce malheureux incident et nous nous excusons pour tout inconvénient que cela a pu causer.

Chez ASSIST3000, notre mission est d'assister les personnes âgées dans leur quotidien en leur apportant une aide et une écoute professionnelle.

Madame/Monsieur (nom de l'employé) étant sous ma supervision, je tiens à m'excuser personnellement pour l'erreur commise. Madame/Monsieur (nom de l'employé) a été informé(e) de vos commentaires et nous vous assurons que plus jamais ce type d'incident n'arrivera.

Je vous remercie d'avoir prévenu ASSIST3000 le jour même de l'incident ce qui nous a permis de prendre des mesures très rapidement.

Je suis convaincu que votre prochaine expérience avec l'un de nos employés sera à la hauteur de ce que vous attendez d'ASSIST3000.

Je reste à votre écoute et à votre disposition pour échanger si besoin.

Cordialement.

Modèle 6 : Excuses suite à un e-mail qui n'était pas destiné au client

Objet : Erreur de destinataire

Bonjour **Camille**,

Désolé !

Il semble que vous ayez reçu un e-mail par erreur.

À 13h55 le **lundi 14 mars**, j'ai envoyé un message au **service après-vente de WEEKWEEK** ainsi **qu'au service comptable**.

Cependant, la communication a été envoyée à plus de personnes que prévu dont vous-même.

Je vous remercie de bien vouloir ne pas tenir compte de cet envoi et vous prie d'accepter mes excuses pour la gêne occasionnée.

Cordialement.

Modèle 7 : Excuses suite à un malentendu avec un employé de l'entreprise

Objet : Excuses et cadeau suite à l'incident rencontré

Bonjour **Dominique**,

J'ai eu connaissance que vous aviez récemment eu une interaction négative avec un employé de **COMCOM32**.

(Relater les faits) À l'entrée dans nos locaux, le 13 mars dernier, vous vous êtes présenté à l'accueil pour prévenir de votre arrivée. Vous aviez rendez-vous à 14h avec Madame/Monsieur (nom de l'employé). Cette personne vous a reçu avec plus de 45 minutes de retard, sans s'excuser. Le rendez-vous qui a suivi s'est très mal passé puisque Madame/Monsieur (nom de l'employé) n'a apparemment pas été à l'écoute de vos problématiques et semblait "ailleurs".

Je viens personnellement m'excuser de cet incident malheureux. Les actions de **Madame/Monsieur (nom de l'employé)** ne sont pas acceptables et au nom de toute l'entreprise, je suis sincèrement désolé.

J'ai fait part de vos commentaires et de la situation inacceptable à **Madame/Monsieur (nom de l'employé)** et soyez sûr que des mesures ont été prises rapidement pour remédier à ce dysfonctionnement.

Mon équipe et moi-même apprécions grandement notre collaboration avec vous et souhaitons que cet incident ne vienne pas entacher la confiance que vous nous avez toujours confiée.

Pour accompagner ces excuses, je vous informe qu'à partir du mois prochain, **vos abonnements à notre service de conseils ne vous seront plus facturés jusqu'au mois de juillet.**

Je sais que cela n'excuse ni n'efface la situation, mais j'espère que cela vous assure que votre respect et votre confiance sont ma priorité.

Je reste à votre écoute et à votre disposition si besoin.

Cordialement.

Modèle 8 : Excuses suite à une erreur de facturation

Objet : Excuses erreur facturation

Bonjour **Camille**,

Il semble que vous ayez été facturé en trop sur la dernière facture n° **235** du **14 janvier 2022**, ce qui a entraîné un trop payé.

Nous nous excusons sincèrement pour cette erreur qui ne se reproduira plus.

Nous apprécions la collaboration que nous avons ensemble et nous espérons que cet incident n'entachera pas votre confiance.

Un remboursement de **150** euros a été remboursé sur votre compte. Vous devriez voir apparaître ce montant d'ici **48 à 72 heures.**

Si tel n'était pas le cas, veuillez nous le faire savoir afin que nous puissions régler au plus vite la situation.

Nous vous renouvelons une fois encore toutes nos excuses pour ce désagrément.

Cordialement.

Modèle 9 : Excuses suite à une erreur d'envoi de commande

Objet : Excuses suite à erreur d'envoi

Bonjour **Dominique**,

Nous faisons suite à l'erreur d'envoi de commande que vous avez reçue le **15 mars dernier**.

En effet, il semble qu'il y ait eu une confusion **entre deux commandes quasiment similaires**, ce que nous regrettons amèrement.

Nous tenons à vous faire nos excuses pour cette erreur qui ne se reproduira plus.

Votre commande a été expédiée aujourd'hui et vous devriez la recevoir d'ici **48 heures**.

Nous avons inclus à cette commande, un double de tous les articles commandés en guise de dédommagement.

Quant à la commande erronée que vous avez reçue, les instructions de retour se trouvent **sur le papier à l'intérieur du colis**. Bien évidemment, les frais de retour seront à notre charge.

Nous vous renouvelons nos excuses pour ce désagrément et espérons que votre confiance ne soit pas entachée.

Nous restons à votre entière disposition si vous avez la moindre question.

Cordialement.

Modèles d'e-mails de remerciements

Heureusement, la vie d'une entreprise n'est pas seulement bercée par les incidents techniques et les augmentations de prix ! Il y a également de bons moments à partager avec ses clients, tels que les événements, les retours positifs, la fidélité, etc. Un e-mail de remerciement amène très souvent une valeur ajoutée très significative auprès des clients. Voyons ci-dessous, quelques modèles qui pourront vous aider.

Modèle 1 : Remerciements d'ordre général

Objet : Tous nos remerciements

Bonjour **Camille**,

Un message tout simplement pour vous remercier d'avoir donné l'opportunité à **toute l'équipe de INVITING4000** de vous aider lors de **votre meeting** à **Rennes** le **14 avril dernier**.

Nous sommes très fiers de notre partenariat et les retours suite à **ce meeting** sont très positifs pour notre société, ainsi que la vôtre.

Votre fidélité et vos commentaires ont alimenté des discussions significatives au sein de notre organisation et ont permis également l'amélioration de **nos prestations**. Pour cela, nous sommes extrêmement reconnaissants.

Merci de nous faire confiance !

Cordialement.

Modèle 2 : Remerciements pour un renouvellement d'abonnement

Objet : Votre renouvellement d'abonnement

Bonjour **Frédérique**,

Tout simplement : merci !

Merci d'avoir renouvelé votre abonnement à nos services.

Nous vous confirmons l'activation du renouvellement à partir du **15 février prochain**.

Nous sommes touchés que vous choisissiez de rester avec nous pour une nouvelle année.

Grâce à votre soutien, nous avons pu accroître considérablement **nos prestations** au cours de l'année écoulée telles que **les nouvelles formations digitales destinées aux jeunes dirigeants**.

Nous sommes impatients de continuer à travailler à vos côtés.

Merci à vous !

Cordialement.

Modèle 3 : Remerciements suite à des commentaires positifs

Objet : Des commentaires positifs !

Bonjour **Frédérique**,

Merci d'avoir pris le temps de nous faire part de vos commentaires positifs sur votre expérience avec **la formation DIGIPLUS** que vous avez suivie en **mars dernier**.

Vous avez pu **améliorer votre visibilité sur le web** grâce à nous et nous sommes heureux d'avoir pu vous aider à atteindre votre objectif.

Des commentaires comme les vôtres nous aident à améliorer constamment nos expériences client en sachant ce que nous faisons correctement et sur quoi nous pouvons travailler.

Merci encore pour votre retour et de votre confiance !

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire sur [nos autres formations](#).

Cordialement.

Modèle 4 : Remerciements suite à des commentaires négatifs

Objet : Vos commentaires sur [MICOMIC20](#)

Bonjour [Camille](#),

Nous faisons suite aux commentaires que vous avez laissés récemment [sur notre site](#) et nous vous remercions pour le temps que vous avez pris.

Nous sommes sincèrement navrés que [votre expérience avec nos services](#) ne se soit pas déroulée comme vous l'attendiez.

Pour rattraper cet événement ennuyeux, nous tenons à [vous offrir une réduction de 20 % sur l'ensemble de nos prestations](#).

Si quelque chose d'autre devait survenir, veuillez nous contacter et nous veillerons à ce que cela soit pris en charge.

Nous vous reformulons toutes nos excuses pour le désagrément que vous avez subi et nous sommes reconnaissants que vous ayez partagé vos préoccupations avec nous.

Lorsque vous nous livrez ces commentaires, cela aide nos équipes à mettre en place [de meilleures prestations](#) pour nos clients.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions, commentaires ou préoccupations.

Cordialement.

Modèle 5 : Remerciements à l'intention d'un nouveau client

Objet : Bienvenue **Camille** chez **DIGIPLUS2000** !

Bonjour **Camille**,

C'est officiel !

Je suis ravi de vous accueillir en tant que tout nouveau client chez **DIGIPLUS2000**.

Je vous remercie pour la confiance que vous accordez à notre société.

Mon équipe et moi-même nous engageons à toujours faire ce qu'il faut pour vous et à vous montrer constamment que vous avez fait le bon choix.

En vous inscrivant, vous avez ouvert de nombreux avantages tels que :

- 20 % de remise sur toutes les prestations pour fêter votre inscription
- Une newsletter chaque mois pour vous apporter plein d'infos utiles
- 15 % de remise à partir de 2 prestations achetées.

Dans les prochains jours, **Dominique** vous contactera pour vous expliquer la prochaine étape.

En attendant, n'hésitez pas à me contacter pour toute question.

Encore une fois, bienvenue et merci de nous avoir choisis.

Cordialement.

Modèle 6 : Remerciements suite à une recommandation extérieure

Objet : Merci pour votre recommandation !

Bonjour **Frédérique**,

Je vous remercie vivement pour votre recommandation.

En effet, j'ai reçu hier un e-mail de la part de (nom du contact) qui souhaite intégrer notre formation COACHINGPLUS.

Vous aidez notre société à se développer et je vous en suis extrêmement reconnaissant.

Si tout se passe bien et que (nom du contact) devient client, la société COACH4000 vous récompensera avec une réduction de 30 % sur la prochaine formation.

Encore merci pour votre recommandation !

Si vous avez des questions sur le parrainage, n'hésitez pas à me contacter par téléphone ou par e-mail.

Cordialement.

Modèle 7 : Remerciements suite à un événement passé

Objet : Merci pour votre présence

Bonjour Dominique,

Merci beaucoup d'avoir assisté à notre événement, Les Récompenses de la Terre, le 18 octobre 2021 !

Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir pris de votre temps pour venir participer à cet événement qui fut un succès sans précédent.

Cette soirée a regroupé pas moins de 500 invités et vous avez pu, nous l'espérons, nouer de nombreux contacts.

Au nom de toute l'équipe de PRESTIDIGI : un grand merci pour votre présence !

Si vous souhaitez voir la vidéo de la soirée, nous vous mettons le lien juste ici (insérer le lien).

Au plaisir de vous voir bientôt à un autre événement.

Cordialement.

Modèle 8 : Remerciements pour un client fidèle

Objet : Merci pour votre fidélité

Bonjour **Dominique**,

Juste un petit message pour vous dire : un grand merci !

L'année **2021** vient de s'écouler et je prends quelques minutes pour vous faire savoir à quel point votre entreprise compte beaucoup pour notre structure.

C'est grâce à la fidélité sans faille de clients comme vous que mon équipe et moi-même avons pu réaliser tous nos projets **depuis 10 ans maintenant** :

La construction de la péniche Au Fil de l'Eau, la restauration de l'ancien musée, etc.

De beaux projets qui n'auraient pas pu voir le jour sans votre fidélité.

Vous avez joué un rôle important dans cette croissance et je vous remercie sincèrement de votre soutien.

S'il y a quelque chose que nous pouvons faire pour assurer une meilleure expérience, n'hésitez pas à nous contacter.

Cordialement.

Modèle 9 : Remerciements suite à un rendez-vous

Objet : Suite à notre rendez-vous

Bonjour **Camille**,

Je fais suite à notre entrevue du **10 septembre dernier** et vous remercie vivement pour le temps que vous avez su m'accorder.

Lors ce rendez-vous, vous m'avez fait part de **vos besoins en termes de communication et de fidélisation de votre clientèle**.

J'en ai bien pris note et je vous remercie de trouver en pièce jointe, comme convenu, **des exemples des campagnes de communication que nous avons menées pour certains de nos clients**.

Je reste à votre écoute et à votre entière disposition pour échanger.

En espérant une prochaine collaboration,
Cordialement.

Modèle 10 : Remerciements en vue d'une collaboration

Objet : Future collaboration

Bonjour **Frédérique**,

Je fais suite à notre rendez-vous du **15 octobre dernier**.

Je tenais à vous remercier pour l'échange très constructif que nous avons eu et pour l'intérêt que vous avez su porter à notre prochaine collaboration.

Nous partageons les mêmes objectifs en ce qui concerne **le développement du commerce éthique dans notre belle ville de Rouen**.

J'espère sincèrement que notre future collaboration nous permettra d'avancer dans la même direction et de réaliser ensemble des projets de grande envergure.

Notre partenariat représente en lui-même un projet d'avenir qui, j'en suis sûr, se déroulera dans un cadre d'échanges bienveillants et gagnant-gagnant.

Je reste à votre écoute et à votre disposition pour échanger.

Cordialement.

Modèle 11 : Remerciements suite à un achat en ligne

Objet : Merci pour votre achat !

Bonjour **Dominique**,

Nous vous remercions pour votre commande passée chez **GIGAA3** !

Nous espérons que **nos produits cosmétiques et éthiques** vous apporteront satisfaction.

N'hésitez pas à nous laisser votre avis sur les produits commandés afin de nous permettre d'appréhender au mieux vos futurs besoins.

Vous serez tenu informé dans les prochains jours des différentes étapes de la livraison de votre commande.

Excellente journée !

Toute l'équipe de **GIGAA3**.

Modèles d'e-mails divers

Il arrive également que l'entreprise doive faire face à des événements plus ou moins récurrents tels que les questions posées par les clients. Ces situations nécessitent par le fait une réponse adaptée selon le sujet. Les modèles d'e-mails suivants pourront permettre au service client de donner les réponses adéquates.

Modèle 1 : Réponse suite à une demande de renseignements

Objet : Réponse à votre demande de renseignements

Bonjour **Frédérique**,

Nous vous remercions de nous avoir contactés !

Nous avons bien reçu votre demande de renseignements sur **les modèles de pull en cachemire** et nous vous apporterons réponse dans un délai de **48 à 72 heures**.

Si entre temps, vous aviez d'autres questions, n'hésitez pas à contacter **notre support chat sur le site CACHEMIIR**.

Cordialement.

Modèle 2 : Indications pour un essai gratuit

Objet : Testez votre essai gratuit !

Bonjour **Camille**,

Félicitations !

En visitant notre site (**URL du site à indiquer**), vous avez débloqué un accès gratuit pour tester l'intégralité de **nos mini formations sur le e-commerce**.

Vous disposez d'un délai de **14 jours** pour pouvoir en bénéficier.

Au-delà de ce délai, l'offre sera caduque.

Nous tenons à vous partager ci-dessous quelques conseils pour vous aider à profiter au mieux de votre période d'essai :

- parcourez l'intégralité de nos mini formations avant de faire votre choix
- découvrez les programmes complets de chacune des mini formations
- bénéficiez de 20 % de remise pendant la période d'essai sur nos séances de coaching.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter au (numéro de téléphone).

Notre équipe se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 18h non-stop.

Excellente journée !

Modèle 3 : Message de bienvenue

Objet : Bienvenue Frédérique !

Bonjour Frédérique,

Nous tenons à vous remercier sincèrement pour votre confiance !

Nous avons hâte de vous présenter l'ensemble de nos produits et en particulier le robot XM9 que vous venez d'acquérir.

Afin de vous faciliter son utilisation et en tant que nouveau client, voici quelques recommandations à suivre :

- procéder bien à l'enregistrement de votre garantie sur notre site
- faites tourner à vide le robot avant la première utilisation
- si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à contacter notre support client.

En espérant que votre nouvel achat vous apportera toute la satisfaction que vous souhaitez.

Cordialement.

Modèle 4 : Pour annoncer un nouveau gestionnaire

Objet : Votre nouveau gestionnaire

Bonjour **Dominique**,

Toute l'équipe de **MONO BOBO** est heureuse de vous accueillir à nouveau au sein de notre société.

Pour vous accompagner dans votre parcours avec nous, j'ai le plaisir de vous présenter votre nouveau gestionnaire, **Madame/Monsieur (nom du contact)**.

Madame/Monsieur sera votre interlocuteur privilégié désormais et n'hésitez pas à **la/le** contacter si vous avez la moindre question sur **nos produits ou sur nos offres**.

Ce fut un réel plaisir d'être à vos côtés précédemment !

Cordialement.

Modèle 5 : Pour rappeler la fin d'un abonnement

Objet : Votre renouvellement d'abonnement

Bonjour **Dominique**,

Déjà **une année** que vous êtes parmi nous !

Juste un e-mail pour vous informer que votre abonnement auprès de **FORMAWWEB** sera renouvelé automatiquement le **1er avril 2022**.

Vous n'avez absolument aucune démarche à effectuer pour continuer à profiter de **votre accès à notre plateforme de formations**.

Si vous avez la moindre question, vous pouvez nous contacter au **(numéro de téléphone) tous les jours de 8h à 20h non-stop**.

Cordialement.

Modèle 6 : Pour demander une recommandation à un client

Objet : Votre entourage a-t-il des besoins ?

Bonjour **Camille**,

Tout d'abord, je tiens à vous remercier sincèrement pour la confiance que vous témoignez à **YOUSEW** depuis bientôt **deux ans**.

J'espère que nos produits vous donnent entière satisfaction et que vous profitez comme vous le souhaitez de tous nos avantages.

Par cet e-mail, je me permets de vous solliciter pour savoir si dans votre entourage, vous connaissez quelqu'un qui souhaiterait **développer sa visibilité sur le web**.

La société **YOUSEW** est en effet en recherche constante de nouvelles entreprises à aider sur **le plan digital**.

N'hésitez pas à me communiquer les coordonnées d'une personne qui serait intéressée par nos prestations.

En vous remerciant par avance,

Cordialement.

Modèle 7 : Demander un avis

Objet : Votre avis nous intéresse

Bonjour **Dominique**,

Nous espérons que vous appréciez l'utilisation de **votre nouveau logiciel PRECIPLUS**.

Si vous en avez le temps, auriez-vous l'amabilité de bien vouloir partager votre expérience avec **le logiciel** en nous laissant un avis sur notre site (**nom du site**)?

Nous savons que les avis clients ont énormément de valeur pour les personnes intéressées par l'acquisition de nos produits.

Nous apprécierons sincèrement que vous puissiez partager vos commentaires.

En vous remerciant par avance,

Cordialement.

Modèle 8 : Refuser une remise

Objet : Votre demande de remise

Bonjour **Dominique**,

Nous tenons tout d'abord à vous remercier sincèrement pour votre collaboration avec **SEETEE**.

Suite à votre **e-mail** du **23 septembre dernier**, vous souhaitiez savoir quelles étaient les options qui s'offraient à vous.

À l'heure actuelle, notre équipe commerciale ne peut malheureusement pas vous offrir de remise ou offre spéciale.

En effet, afin de satisfaire au mieux la demande de ses clients, la société **SEETEE** utilise **des matériaux de qualité premium** sur lesquels nous ne pouvons pas négocier de prix.

Nous espérons que vous comprendrez et nous vous invitons à contacter notre support client si vous avez la moindre question.

Cordialement.

Modèle 9 : Refuser une fonctionnalité

Objet : Votre partage d'idée

Bonjour **Dominique**,

Nous faisons suite à votre **e-mail** du **14 octobre dernier** par lequel vous nous partagiez **une nouvelle idée de fonctionnalité** concernant **nos distributeurs de boissons**.

Malheureusement, aujourd'hui, nous n'avons pas les moyens techniques pour mettre en place ce type de fonctionnalité, mais sachez que cela fait partie de nos projets futurs.

Lorsque la conception de cette fonctionnalité sera en cours, nous ne manquerons pas de vous tenir informé de l'avancement et surtout de prendre en compte vos commentaires.

Restez connecté afin de suivre nos améliorations !

Cordialement.

Modèle 10 : Pour accepter un échéancier

Objet : Votre demande d'échéancier

Bonjour Madame/Monsieur (nom du contact),

Je fais suite à votre passage à notre magasin en date du 12 avril dernier.

Vous avez pu échanger avec Camille, notre commercial(e), et vous êtes intéressé pour l'achat d'un ensemble PC+imprimante pour un montant total de 995 euros.

Vous avez soumis à Camille votre demande de régler cet ensemble en plusieurs fois.

Nous tenons tout d'abord à vous remercier pour l'intérêt que vous portez à notre société et nous sommes sensibles à la qualité de la relation client.

Notre but est de vous satisfaire grâce à nos produits de qualité, mais aussi de faire en sorte de vous sentir écoutés au sein de notre point de vente.

C'est chose faite !

Nous avons donc le plaisir de vous accorder votre demande de mensualités et vous proposons différentes formules : paiement en 3 fois ou en 5 fois.

Nous vous remercions de bien vouloir nous confirmer votre choix et de bien vouloir procéder au règlement de la première mensualité en venant à notre magasin.

Lors de votre visite, Camille vous fera remplir quelques documents d'usage.

En espérant avoir répondu à votre attente,

Cordialement.

Modèle 11 : Pour annoncer une baisse des prix

Objet : Diminution de nos prix

Bonjour **Frédérique**,

Tout d'abord, nous tenons à vous remercier pour votre fidélité depuis bientôt **3 ans**.

Nous avons une excellente nouvelle à vous annoncer.

En effet, à partir du **1er mars prochain**, vous allez pouvoir bénéficier de notre nouvelle offre tarifaire.

Vous concernant plus particulièrement, votre **abonnement à notre service de consultations juridiques** passera d'un tarif de **175 euros mensuels** à **150 euros**.

Cette baisse prendra effet à partir du **1er mars**.

Vous n'avez absolument aucune démarche à effectuer. Ce tarif s'appliquera directement à votre compte.

N'hésitez pas à jeter un œil à nos autres produits et prestations !

Cordialement.

Modèle 12 : Pour annuler une commande

Objet : Annulation de commande

Bonjour **Dominique**,

Le **23 novembre dernier**, vous avez passé commande sur notre site **BIBIO** de **2 appareils de massage** et **2 appareils à ultrasons**.

Malheureusement, nous sommes au regret de vous annoncer que nous ne pourrions pas honorer votre commande, **les produits demandés étant en rupture de stock** actuellement.

Si vous le souhaitez et sous réserve de votre acceptation, nous vous proposons de remplacer ces produits par des produits équivalents, mais de marque différente.

Nous restons attentifs à votre choix et vous remercions de bien vouloir nous le faire savoir dans un délai de 72 heures afin que nous puissions préparer votre commande au plus vite ou l'annuler.

Notre équipe commerciale est joignable tous les jours de 9h à 18h au (numéro de téléphone).

En nous excusant pour ce désagrément,

Cordialement.

Modèle 13 : Pour rediriger le client vers un autre service

Objet : Votre demande a été redirigée

Bonjour Camille,

Nous faisons suite à votre e-mail du 15 avril dernier par lequel vous sollicitiez des explications sur les formules de réclamation.

Vous avez adressé votre message à notre équipe technique qui n'est pas le service approprié pour répondre au mieux à votre interrogation.

Nous avons donc pris la peine de transférer votre e-mail au service juridique de notre société.

Pour votre parfaite information, vous trouverez leurs coordonnées ci-dessous :

E-mail : (adresse e-mail à ajouter)

Téléphone : (numéro à ajouter)

Restant à votre disposition pour toute autre question que vous pourriez avoir,

Nous vous souhaitons une excellente journée.

Cordialement.



Logiciel d'inbound marketing tout-en-un

Rassemblez votre équipe marketing,
vos outils et vos données
sur une seule et même plateforme

Demander une démonstration