LE SUJET DE LA SEMAINE · SEMAINE DU 22 JUIN 2026

Réclamer un remboursement au service après-vente

Expression orale, Tâche 2 — 2 min de préparation, environ 5 min 30 de passation

Le sujet

Vous avez acheté un appareil électronique il y a une semaine et il ne fonctionne pas correctement. Vous vous présentez au service après-vente pour expliquer le problème et demander un remboursement. L'examinateur joue le rôle du vendeur.

La réponse modèle, annotée

Niveau B2 — 118 mots

Bonjour, j'aimerais vous parler d'un problème avec un appareil que j'ai acheté chez vous la semaine dernière.

En fait, l'écran reste noir dès que j'essaie de l'allumer, et ce, depuis le premier jour.

J'ai bien conservé le ticket de caisse, le voici. Ce que je souhaiterais, c'est un remboursement complet, puisque l'appareil est défectueux dès l'achat.

Je comprends que vous proposiez un échange, mais j'aimerais vraiment être remboursé si possible, car je n'ai plus besoin de ce type d'appareil.

Très bien, un avoir me conviendrait aussi. Merci beaucoup pour votre aide.

[Pragmatique] « Bonjour, j'aimerais vous parler d'un problème avec un appareil que j'ai acheté chez vous la semaine dernière. »
Ouverture claire qui annonce immédiatement l'objet de l'échange.

[Linguistique] « l'écran reste noir dès que j'essaie de l'allumer, et ce, depuis le premier jour. »
Détail concret et chronologie précise qui rendent la réclamation crédible.

[Pragmatique] « Ce que je souhaiterais, c'est un remboursement complet »
Formule de mise en relief qui structure clairement la demande sans agressivité.

[Socioculturel] « Je comprends que vous proposiez un échange, mais j'aimerais vraiment être remboursé »
Concession polie avant de maintenir sa position — stratégie de négociation courtoise.

[Pragmatique] « Très bien, un avoir me conviendrait aussi. »
Savoir accepter un compromis est aussi valorisé que savoir argumenter.

Expressions clés

[Pragmatique] j'aimerais vous parler d'un problème avec… · **[Pragmatique]** ce que je souhaiterais, c'est… · **[Socioculturel]** je comprends que… mais…

Conseils et pièges à éviter

- Ne commencez jamais par vous plaindre du vendeur lui-même : restez centré sur le problème, pas sur la personne.
- Ayez toujours une solution de repli (échange, avoir) prête si le remboursement est refusé.
- Gardez un ton ferme mais courtois du début à la fin : le registre doit rester stable.

Envie de t'entraîner sur des dizaines d'autres sujets ?
Commence gratuitement sur tcfskool.com