

PROJÉ EUNTÉRÉJONAL DE FORMACHÓN EUN  
LEUGNE  
VAL D'OUSTA - PIÉMÓN

« LO FRANCOPROVANSAL I BURÓ »

Projet interrégional de formation en ligne  
Vallée d'Aoste - Piémont  
« Le francoprovençal au bureau »

Progetto interregionale di formazione online  
Valle d'Aosta - Piemonte  
“Il francoprovenzale in ufficio”



## DOCUMEUNT, PAGAMEUNT É RIMOUSTREUNSI : RISPOSTA A EUN RÉCLÀM

Documents, paiements et réclamations : répondre à une réclamation • Documenti, pagamenti e reclami: rispondere a un reclamo

### Patoué de Mezzenile (TO)

#### Sé out tchàmout peur fa eun réclàm :

Sé out tchàmout peur eun réclàm, serca sèmper d'estri djèntil é dispounìbil, sercant eud capì seun qu'ou veulouunt di. Moustra coumprènsiòun aou proublèma qu'out prèzèntout. Asicura l'intérésameunt peur na prouna soulusiòun.

Eur-ze-esprèsiòun più eumpourtante da utilizà eunt eustou cazou ou sount :

- Capèsou pérfètameunt seun qu'eut veu di.
- Capèsou, ma dj'en vèou eud proublèma.
- È y eust propi vè, ma...
- Seui gro dispiazù peur lou descòmoud.
- Crèyou que set istà meuc eun malintèis.
- Nou-z-èn propi gnint capì.
- Vaou sùbit a countroulà soou coumpioùter.

#### Si quelqu'un t'appelle pour se plaindre :

Si quelqu'un t'appelle pour se plaindre, tâche d'être toujours gentil et disponible, en essayant de comprendre ce que veut dire cette personne. Fais preuve de compréhension face au problème que l'on te présente. Assure que tu feras tout pour une solution rapide.

Les expressions les plus importantes à utiliser en ce cas sont :

- Je comprends parfaitement ce que vous voulez dire.
- Je comprends, mais nous avons eu des problèmes.
- C'est tout-à-fait vrai, mais...
- Je suis désolé de cet inconvénient.
- Je crois qu'il s'agit seulement d'un malentendu.
- Nous ne nous sommes pas bien compris.
- Je vais tout de suite vérifier sur l'ordinateur.

#### Se ti chiamano per reclamare:

Se qualcuno ti chiama per reclamare, cerca sempre di essere gentile e disponibile, cercando di capire cosa vuole dire. Mostra comprensione per il problema che ti presenta. Assicura l'interessamento per una pronta soluzione.

Le espressioni più importanti da utilizzare in questo caso sono:

- Capisco perfettamente cosa vuole dire.
- Capisco, ma abbiamo avuto dei problemi.
- È proprio vero, ma...
- Sono molto dispiaciuto per l'inconveniente.
- Credo che sia stato solo un malinteso.
- Non ci siamo capiti.
- Vado subito a controllare sul computer.

PROJÉ EUNTÉRÉJONAL DE FORMACHÓN EUN  
LEUGNE  
VAL D'OUSTA - PIÉMÓN

« LO FRANCOPROVANSAL I BURÓ »

Projet interrégional de formation en ligne  
Vallée d'Aoste - Piémont  
« Le francoprovençal au bureau »

Progetto interregionale di formazione online  
Valle d'Aosta - Piemonte  
“Il francoprovenzale in ufficio”



- *Crusié-te gnint, dj'ouou butèn sùbit a post.*

- *Crusié-te gnint, è djeu tout a post.*

**Dounà na spiégasiòn, prouponeunt na soulu-  
siòn :**

Dopou avé scoutà seun qu'ou deuvont di-te é velutà la foundateussi eud la rimoustreunsi, è vèntet dounà na rispostà più prètchiza, événtoualmeunt eud co peur es-crit.

Sé t'a tort è vèntet dounà na spiégasiòn peur seun qu'è y eu quepità, prouponeunt na soulusioùn vàlida. È vèntet sémper drouvâ d'ésprésioùn éducaÿe, peur meni-festâ eul proprie razioùn o escuza-se.

- *Seui gro dispiazù, purtrop è y eu eun ritard douvù a...*

- *Spèrèn que lou nostrou ritard ou vou dounet gnint eun gro dan.*

- *Oum ont prometù que eummeun è sreu tout a post.*

- *T'assicurou que la roba è arìvet aou masim peur la fin dla smana.*

- *Proubabilmeunt è y eu istâ n'èroù, countrolou sùbit é eut diou carcoza.*

- *Ne vous inquiétez pas, nous allons régler cela tout de suite.*

- *Ne vous inquiétez pas, tout a déjà été réglé.*

**Donner une réponse et proposer une solution :**

Après avoir écouté ce qu'ils ont à vous dire et après avoir vérifié le bien-fondé de la réclamation il faut donner une réponse plus précise, éventuellement par écrit.

Si tu as tort, il faut expliquer ce qui s'est passé, en proposant une solution valable. Il faut toujours utiliser des expressions polies, pour exprimer ses arguments ou pour s'excuser.

- *Je suis désolé, malheureusement il y a eu un retard dû à...*

- *Nous espérons que notre retard ne vous créera pas de problème.*

- *Ils m'ont promis que demain tout sera réglé.*

- *Je vous assure que la marchandise arrivera pour cette fin de semaine, au plus tard.*

- *Il y a probablement eu une erreur, je contrôle tout de suite et je vous fais savoir*

- *Non si preoccupi, sistemiamo tutto subito.*

- *Non si preoccupi, è già tutto a posto.*

**Dare una spiegazione e proporre una soluzione:**

Dopo aver ascoltato ciò che hanno da dire e valutata la fondatezza del reclamo, bisogna dare una risposta più precisa, eventualmente anche per iscritto.

Se si ha torto è necessario dare una spiegazione per ciò che è accaduto, proponendo una valida soluzione. È necessario ricorrere sempre ad espressioni educate, per esprimere le proprie ragioni o per scusarsi.

- *Sono molto spiacente, purtroppo c'è stato un ritardo dovuto a...*

- *Speriamo che il nostro ritardo non vi arrechi un grosso danno.*

- *Mi hanno promesso che domani sarà tutto a posto.*

- *Le assicuro che la merce arriverà al massimo per la fine della settimana.*

- *Probabilmente c'è stato un errore, controllo subito e le faccio sapere.*

PROJÉ EUNTÉRÉJONAL DE FORMACHÓN EUN  
LEUGNE  
VAL D'OUSTA - PIÉMÓN

« LO FRANCOPROVANSAL I BURÓ »

Projet interrégional de formation en ligne  
Vallée d'Aoste - Piémont  
« Le francoprovençal au bureau »

Progetto interregionale di formazione online  
Valle d'Aosta - Piemonte  
“Il francoprovenzale in ufficio”



- Pensou qu'è y eust pousibil que...

- Crèyou gnint que...

- Seui gro dispiazù, ma peur seun éiquè nou dj'en gnuna réspounsebilità. Peur l'aoutra aveun, énvétche, è y eust alaya a boun fin.

- T'assicouro qu'è y eust nostra eunténsioùn sistémà la couéstioùn più eun présa que pouèn.

- Spèrèn que sti ritard ou coumproumèttout gnint lou nostrou raport eud travai.

- Je pense qu'il est possible que...

- Je ne crois pas que...

- Je suis désolé, mais ce n'est pas de notre ressort. L'autre affaire, en revanche, a été réglée.

- Je vous assure que nous avons bien l'intention de régler cette affaire le plus rapidement possible.

- Nous espérons que ces retards ne compromettent pas nos relations professionnelles.

- Penso sia possibile che...

- Non credo che...

- Sono molto dispiaciuto, ma non è una nostra responsabilità. L'altra questione, invece, è andata a buon fine.

- Le assicuro che è nostra intenzione sistemare la questione il più rapidamente possibile.

- Speriamo che questi ritardi non compromettano il nostro rapporto di lavoro.