



SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

## Les chargé(e)s de relation clientèle face à la lettre de réclamation

Livre

Auteur(s) : PU Septentrion  
Collection : Information - Communication  
Date de parution : 20/06/2001  
Éditeur(s) : Presses Universitaires du Septentrion  
Langue(s) : Français  
EAN : 9782859396459  
Distributeur : SODIS  
Prix : 22.87 €

Qui n'a jamais pris un jour la plume pour coucher sur le papier une humeur grinçante à la suite d'un mécontentement légitime ? Si certains ouvrages ont étudié ces lettres de réclamation, peu d'entre eux ont analysé cette difficile tâche professionnelle qui consiste à y répondre. C'est sur cette pratique d'écriture au travail que cet ouvrage se penche... non pour délivrer des recettes de savoir-faire, mais pour appréhender la complexité de la mission qui incombe à ceux ou à celles chargé(e)s de renouer, "au nom de l'entreprise", avec une relation commerciale fragilisée.

A travers l'observation de cette activité scripturale, "Répondre à une lettre de réclamation", l'auteur s'interroge sur l'apprentissage des écrits professionnels en situation de travail. La démarche procède à la fois d'un désir de mettre en oeuvre une réflexion didactique à partir d'un objectif de formation pragmatique, mais aussi du souci d'analyser une situation professionnelle complexe, peu analysée jusqu'alors dans une visée formative.

Cet ouvrage s'adresse donc particulièrement aux enseignants (IUT, BTS, BAC PRO, etc.), chargés des formations aux écrits en contexte commercial. Mais il intéressera également les professionnels confrontés aux problèmes posés par la communication commerciale écrite. Enfin, cet ouvrage, issu d'un travail de recherche, a mis en synergie plusieurs champs théoriques : les Sciences du Langage, les Sciences de la Communication et les Sciences de l'Éducation. Les chercheurs y trouveront aussi une réflexion théorisée sur un écrit fonctionnel vivant, mis en action dans un contexte social et économique.