

# La Poste - Compte rendu d'appel

---

Référence appel : APP-20260502-121901

Client : M. Dupont (réf. CL-2026-00500)

Conseiller : Sophie Martin

Date : 02/05/2026 à 12:21

Langue du mail client : AR

## 1. Résumé interne (traçabilité)

Résumé de l'appel — 02/05/2026 à 12:19

Client : M. Dupont — Réf. CL-2026-00500

Type : Réclamation

Objet : Colis non reçu depuis 10 jours

### Contexte et échanges

Le client, M. Dupont, a contacté le service clientèle de La Poste pour signaler que le colis envoyé par sa fille depuis Lyon le 28/03 n'a toujours pas été reçu. Le numéro de suivi est 6A12345678901 et aucune mise à jour n'a été enregistrée depuis le 01/04. Le client a vérifié en ligne et auprès de son facteur, sans résultat. Il demande soit un renvoi, soit un remboursement.

### Engagements pris

- Ouverture d'une enquête interne sous 48 heures.
- Rappel du client vendredi 11 avril pour lui informer du résultat de l'enquête.
- En cas de colis déclaré perdu, envoi du formulaire de remboursement.

### Points d'attention

- C'est le troisième appel du client sur le même sujet.
- Ton ferme mais poli.

### Suivi prévu

Le suivi de l'affaire aura lieu par e-mail.

## 2. Mail envoyé au client

Objet : Réclamation de colis non reçu depuis 10 jours - Référence CL-2026-00500

Chère Mme Dupont,

Je vous remercie de votre appel du 2 mai à 12:19 pour signaler que le colis envoyé par votre fille depuis Lyon le 28

mais n'a toujours pas été reçu. Je suis désolée pour cette inconvéniencé et je vous assure que nous allons faire tout ce qui est nécessaire pour résoudre ce problème.

En conformité avec les engagements pris, une enquête interne a été ouverte sous 48 heures après votre appel et le résultat de cette enquête sera communiqué à vous sous 10 jours maximum. Si le colis est déclaré perdu à l'issue de l'enquête, nous pouvons envoyer un formulaire de remboursement pour que vous puissiez demander un remboursement de la valeur du colis dans la limite du plafond d'indemnisation du contrat.

Pour ce faire, nous avons besoin des pièces suivantes :

- Numéro de suivi du colis 6A12345678901.
- Preuve d'achat ou justificatif de valeur (pour remboursement supérieur au forfait).
- Formulaire de réclamation complété (disponible en bureau de poste ou en ligne).

Nous vous rappellerons vendredi 11 avril pour vous informer du résultat de l'enquête. Si vous n'avez pas reçu de nouvelles sous 10 jours, veuillez nous contacter à nouveau.

Je suis désolée pour la gêne occasionnée et je vous assure que nous allons faire tout ce qui est nécessaire pour résoudre ce problème. N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions ou besoin d'aide supplémentaire.

Cordialement,  
Sophie Martin  
Conseiller clientèle La Poste

Document validé par Sophie Martin le 02/05/2026 à 12:21.

Document généré par GENAURA, copilote post-appel La Poste.