[Prenom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 09/11/2026

Objet : Réponse à votre avis concernant [objet de l'avis]

Madame, Monsieur,

Nous avons pris connaissance de l'avis que vous avez laissé le [date] au sujet de [objet de l'avis], et nous tenons à vous remercier d'avoir pris le temps de partager votre ressenti. Chaque retour, même lorsqu'il est critique, nous aide à mieux comprendre vos attentes et à améliorer la qualité de nos services. Soyez assuré que votre message a été lu avec attention par notre équipe.

Nous comprenons votre déception et nous en sommes sincèrement désolés. Si notre prestation n'a pas été à la hauteur de ce que vous étiez en droit d'attendre, nous vous présentons nos excuses. Notre intention n'est jamais de laisser un client insatisfait, et nous mesurons pleinement l'importance de la confiance que vous nous aviez accordée en choisissant [nom de l'entreprise].

Après vérification de votre dossier, lié à [produit / commande / numéro de référence], nous souhaitons vous apporter quelques éléments de réponse. [Description mesurée de la situation et des circonstances]. Loin de vouloir minimiser votre expérience, nous tenons à vous exposer les faits avec transparence, afin que la situation soit aussi claire que possible pour vous.

Pour remédier à ce désagrément, nous vous proposons la solution suivante : [solution proposée]. Nous espérons que ce geste témoignera de notre volonté réelle de rétablir une relation de confiance et de vous apporter la satisfaction à laquelle vous avez droit.

Afin d'échanger plus librement et de traiter votre situation avec toute l'attention qu'elle mérite, nous vous invitons à nous contacter directement au [contact / adresse e-mail / numéro de téléphone]. Poursuivre cet échange en privé nous permettra de trouver ensemble la réponse la plus adaptée et de répondre précisément à vos préoccupations.

Nous restons pleinement à votre disposition et espérons sincèrement avoir l'occasion de vous démontrer, à l'avenir, la qualité de notre engagement et le soin que nous portons à chacun de nos clients.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature