

21 Où sont nos vélos ?

Le 15 mai, Gaël Mottais de la société VéloChampion appelle Anne-Laure Guirlet du service après-vente de la société Cycles Lafont SA (consignes p. 90).

A : Gaël Mottais	B : Anne-Laure Guirlet
[Bonjour. Ici Anne-Laure Guirlet de la Société Cycles Lafont SA. Que puis-je faire pour vous ?]	Anne-Laure meldet sich.
Gaël begrüßt Anne-Laure und stellt sich vor. Er sagt, dass er am 10. April zehn Rennräder ¹ bestellt hatte. Cycles Lafont hat die Bestellung per Fax bestätigt und die Lieferung der Räder am 10. Mai zugesagt. Leider wurden nur acht geliefert.	[Bonjour. Gaël Mottais de la société VéloChampion à l'appareil. J'ai commandé dix vélos de courses le 10 avril. Vous aviez confirmé cette commande par fax et nous aviez garanti la livraison des vélos le 10 mai. Malheureusement, nous n'en avons reçu que huit.]
[D'accord, je vois. Pourriez-vous me donner votre numéro de client ? Je vais vérifier votre commande.]	Anne-Laure sagt, dass sie das Problem versteht, und bittet Gaël um seine Kundennummer. Sie möchte die Bestellung überprüfen.
Gaël nennt die Kundennummer von VéloChampion: 56 74 39.	[Notre numéro de client est le cinquante-six soixante-quatorze trente-neuf.]
[Ah, je vois qu'il y a une erreur dans la commande. Je vous prie de bien vouloir nous en excuser. Je m'occupe tout de suite de l'envoi des vélos manquants.]	Anne-Laure stellt einen Fehler in der Bestellung fest und bittet um Entschuldigung. Sie kümmert sich sofort um das Versenden der fehlenden Räder.
Gaël fragt, wann die Lieferung möglich ist. Er betont, dass die Vorräte von VéloChampion erschöpft sind und die Sache daher dringend ist. VéloChampion hatte seinen Kunden zugesagt, dass ihre Fahrräder am 10. Mai ankommen würden.	[Quand pourrons-nous être livrés ? Nos stocks sont épuisés, c'est urgent. Nous avons garanti à nos clients que leurs vélos arriveraient le 10 mai.]
[Je vais me renseigner, monsieur, et je vous rappelle dans quelques instants. Quel est votre numéro ?]	Anne-Laure möchte sich erkundigen und fragt, unter welcher Nummer sie gleich zurückrufen kann.
Gaël ist damit einverstanden, auf den Rückruf zu warten, und nennt seine Nummer: 03 99 60 45 19.	[D'accord, j'attends votre appel. Mon numéro est le zéro trois, quatre-vingt-dix-neuf, soixante, quarante-cinq, dix-neuf.]
[Merci monsieur. A plus tard.]	Anne-Laure bedankt sich und verabschiedet sich bis später.
Das Telefon klingelt bei Gaël und er meldet sich.	[Allô ?]
[Anne-Laure Guirlet de la société Cycles Lafont à l'appareil. Je vous rappelle au sujet des vélos manquants. Nous ne pourrons pas vous les livrer avant le 20 mai.]	Anne-Laure meldet sich und sagt, dass sie wegen der fehlenden Räder zurückruft. Cycles Lafont wird sie vor dem 20. Mai nicht liefern können.
Gaël sagt, dass das wirklich spät ist und dass die Kunden von VéloChampion nicht zufrieden sein werden.	[C'est vraiment tard, nos clients ne vont pas être contents/satisfaits...]
[Je comprends tout à fait, monsieur. Pour vous dédommager, nous vous accordons un rabais de 5%]	Anne-Laure drückt ihr Verständnis aus. Um VéloChampion zu entschädigen wird Cycles Lafont einen Rabatt von 5% gewähren.
Gaël ist einverstanden und bedankt sich. Er bittet um Bestätigung des neuen Liefertermins und des Nachlasses per Fax.	[Très bien, d'accord. Merci. Pourriez-vous nous confirmer par fax la nouvelle date de livraison et ce rabais ?]
[Bien sûr monsieur. Je vous envoie ça tout de suite.]	Anne-Laure schickt es selbstverständlich sofort.

¹ ein Rennrad un vélo de course