

Objet de l’appel : Retard de livraison

Conclusion : la livraison est prévue dans la journée



**Fiche de préparation d’un appel téléphonique**

Date : 23 avril Heure : 9 h 20

Personne à contacter : Lucie POCHET Tél. : 05 53 71 22 13

Société :

Poste :

Plan de l’appel :

* Saluer et se présenter
* rappeler le numéro et la date de la commande
* préciser la date de livraison prévue
* expliquer l’objet de notre appel : besoin urgent des articles commandés
* demander la date de livraison prévue
* remercier
* prendre congé