

# Réponse à une plainte

PAR MESSAGERIE

PERSONNEL

Blainville, le 20 juin 2018

Monsieur Jean-Louis Dumont  
Société de gestion Qualitex  
7234, rue Saint-Denis  
Montréal (Québec) H3D 4R5

N/Réf. : 95-634-QC

**Objet : Votre plainte relative au service à la clientèle**

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre lettre du 12 juin dans laquelle vous attirez notre attention sur ce qui semble être une faute professionnelle dont vous avez été victime de la part d'un de nos employés.

L'enquête que nous avons menée à ce sujet et l'entretien que nous avons eu avec l'employé en question confirment que vous n'avez effectivement pas reçu les services auxquels vous étiez en droit de vous attendre.

Nous vous prions donc d'accepter nos excuses les plus sincères pour cet incident qui, nous pouvons vous en assurer, ne se renouvellera pas. Le responsable du service à la clientèle prendra contact avec vous sous peu pour vérifier que tout est bien rentré dans l'ordre. Espérant que nos relations se poursuivront désormais dans l'harmonie, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de notre entier dévouement.

Le directeur des relations publiques,

Normand Bélair  
NB/bg

c. c. Mme Marie Lemieux, directrice des communications, Office de la protection du consommateur  
M. Michel Larose, responsable du service à la clientèle