LE RELAIS

Métisse®
L'isolation durable

Procédure de SAV

SIGNALEMENT D'UNE RECLAMATIONCLIENT (oral, par tél, mail...)

↓

TRANSMISSION AU SERVICE QUALITE

↓

COLLECTE DES INFORMATIONS NECESSAIRES AU TRAITEMENT (N°DE LOT, PHOTOS...)

↓

ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION DANS LE FORMULAIRE DE RECLAMATION

(**MET SYS 001 ANNEXE 2**)

↓

ANALYSE DE LA RECLAMATION

↓ NON RECEVABLE

↓ RECEVABLE

SERVICE COMMERCIAL → TRAITEMENT DE LA RECLAMATION (PLAN D'ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES)

↓ REPONSE AU CLIENT

↓ PROPOSITION COMMERCIALE (AVOIR/REMISE/GRATUITE /ECHANGE DE PRODUIT SELON LA SITUATION ...) → REPONSE AU CLIENT DANS LES 15 JOURS MAX