**Document 5 Formulaire de traitement de réclamation**

|  |  |
| --- | --- |
| **RECEPTION** | **RÉPONSE** |
| Date : 15 oct. Référence réclamation : Nom du téléconseiller : Mode de réclamation : 🞏 Téléphone  🞏 Mail   🞏 Tchat   🞏 Boutique    **Renseignements personnels et administratifs :**Société :    Réf. client :  Nom / Prénom du Client : Adresse : Tel :  Fax :                Mail : **Objet de la réclamation client :**Type de produit :  Marque et modèle : Réf produit : Date d’achat :  **Résumé de la réclamation client :** |  Date : 15 oct. Référence réclamation : Nom du téléconseiller : **Renseignements personnels et administratifs :**Société :   Réf. client :  Nom / Prénom du Client :Adresse : Tel :  Fax :                Mail : **Traitement de la réclamation**Réponse donnée au client le : Action client :  🞏 Explication  🞏 Réparation  🞏 Échange    🞏 Avoir  🞏 Geste commercial    🞏 Autre : Réponse :Réclamation client clôturée le :  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RECEPTION** | **RÉPONSE** |
| Date : 15 oct. Référence réclamation : Nom du téléconseiller : Mode de réclamation : 🞏 Téléphone  🞏 Mail   🞏 Tchat   🞏 Boutique    **Renseignements personnels et administratifs :**Société :    Réf. client :  Nom / Prénom du Client : Adresse : Tel :  Fax :                Mail : **Objet de la réclamation client :**Type de produit :  Marque et modèle : Réf produit : Date d’achat :  **Résumé de la réclamation client :** |  Date : 15 oct. Référence réclamation : Nom du téléconseiller : **Renseignements personnels et administratifs :**Société :   Réf. client :  Nom / Prénom du Client :Adresse : Tel :  Fax :                Mail : **Traitement de la réclamation**Réponse donnée au client le : Action client :  🞏 Explication  🞏 Réparation  🞏 Échange    🞏 Avoir  🞏 Geste commercial    🞏 Autre : Réponse :Réclamation client clôturée le :  |