



# Le traitement d'une réclamation

ON Y VA !





# Transformer le pépin en pépite

Voici des **bonnes pratiques** pour **optimiser** le traitement des insatisfactions et les exploiter.



Source : AMARC ASSO

CRÉER

Filtres Regrouper par Favoris



Nouveau

+

0

En cours

+

3

Résolu

+

17

-

Annulé (0)

+

Ajouter une colonne

- réclamation client (#51)  
S.N. BRIANT  
Défaut de qualité  
● réclamation  
★★★★Ⓛ Ⓢ
- demande de devis (#68)  
SAIPOL  
★★★★☆Ⓛ ⓓ
- Nettoyage équipements DH (#71)  
SAIPOL  
☆☆☆Ⓛ ⓓ

- ABDELHAMID HADDOU (#77)  
GEODIS  
● réclamation  
★★★★Ⓛ ⓓ
- Attente d un contrat vitre pour nogent et intervention. (#75)  
SCP BERTON GUILLEMINOT  
Demande de devis  
★★★★Ⓛ Ⓢ
- presta mal réalisée (#60)  
SCM DE RADIOLOGIE DU PARVIS DE LA GARE  
Défaut de qualité  
● réclamation  
★★★★Ⓛ ⓓ Ⓚ
- reclamation (#49)  
SUPER U - ST GERMAIN  
Défaut de qualité  
● réclamation  
★★★★Ⓛ ⓓ ⓓ
- réclamation (#23)  
LOXAM ACCESS  
Défaut de qualité

A changer en fonction de l'état

Envoie un mail  
au client

Note interne

Créer un rappel

Vue d'ensemble / Troyes / réclamation client (#51)

MODIFIER CRÉER Action

CONVERTIR EN PISTE NOUVEAU **EN COURS** RÉSOLU PLUS 1 / 20 < >

## réclamation client

Répondre sous 12h Répondre sous 12h

Équipe d'assistance Troyes  
Assigné à Sabah BOUVRON  
Type Défaut de qualité  
Priorité ★★ ★  
Étiquettes **réclamation**

Client S.N. BRIANT  
Manager Sabah BOUVRON  
Email  
Téléphone

APPEL DE LA Société BRIANT de Romilly  
Mme Mignon se plaint que les corbeilles sont vidées chaque jours mais il n'y aurait que cela de fait  
Elle trouve que les locaux sont sales  
03 25 24 11 00  
Merci de la rappeler

Envoyer un message Enregistrer une note Planifier une activité

Activités planifiées

**73 jours de retard: Gérer le ticket** pour Sabah BOUVRON  
✓ Marquer comme terminé ✎ Modifier ✕ Annuler

29 mars 2024

**A** Abdelhamid HADDOU - il y a 2 mois  
Étape modifiée  
• Étape: Nouveau → En cours

4 mars 2024

**S** Sophie VIDAL - il y a 2 mois  
Cher S.N. BRIANT,  
Votre demande réclamation client a été reçue et est en cours d'examen par notre équipe. La référence de votre ticket est 51.  
**Voir le ticket**

Pour ajouter des commentaires supplémentaires, répondez à cet e-mail.  
Merci,