**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 : |