



LIVRET D'UTILISATION
DE LA BASE DE DONNÉES
SERVICE CONSOMMATEURS





1.SAISIE DES RECLAMATIONS

Enregistrement de la réclamation en détail (Nom, prénom, adresse ; produit et saisie du courrier de réponse)

2.SUIVI

Consulter un dossier dans la base

Modifier 'l'état' du dossier

3.HISTORIQUE

Consulter toutes les réclamations existantes de la + ancienne à la plus récente

4.EDITIONS

1.SAISIE RECLAMATION

Soit saisie d'une réclamation Client

Soit Consommateur.

Si dans la liste des consommateurs le nom de la personne n'apparaît pas, cliquer sur l'icône + ,et ajouter un nouveau consommateur dans la base.

Après la saisie de ce nouveau consommateur, fermer le formulaire.

The screenshot displays the 'Service Consommateur Client' application window. The title bar includes standard window controls and the text 'Service Consommateur Client'. Below the title bar is a menu bar with 'Fichier', 'Edition', 'Insertion', 'Enregistrements', and 'Fenêtre ?'. A toolbar contains icons for file operations and a dropdown menu showing '64174284?'. The main area is titled 'Saisie des réclamations' and features three tabs: 'Informations Client' (selected), 'Informations Produit', and 'Informations Courrier'. Under the 'Informations Client' tab, there are two radio buttons: 'Client' (unselected) and 'Consommateur' (selected). Below the 'Consommateur' radio button is a text input field containing '0' and a green '+' icon. A light blue rectangular area contains three yellow text input fields labeled 'Adresse 1', 'Adresse 2', and 'Code Postal'. At the bottom of the form, there is a section labeled 'Référence dossier' with a yellow box containing 'uméroA'. The status bar at the very bottom shows 'Mode Formulaire' on the left and 'NUM' on the right.

Cliquer sur la barre défilante

Se positionner sur le nom que l'on vient de saisir, et cliquer.

Service Consommateur Client

Fichier Edition Insertion Enregistrements Fenêtre ?

64174264% Fermer

Saisie des réclamations

Informations Client Informations Produit Informations Courrier

☐ Client

☒ Consommateur NNNNNN

	Nom	CODE POSTAL	Ville
	NNNNNN	00000	NNNNNN
Adresse 1	OBERLE	67100	STRASBOURG
	PAGEAUD	86100	CHATELLERAUX
	PARENT	59000	LILLE
Adresse 2	PERDEREAU	47000	AGEN
	PERRIOT	93400	SAINT OVEN
Code Postal	PERUSSET	95300	PONTOISE

Icônes de fonctionnement:

Référence dossier: 296

Mode Formulaire MAJ NUM FRAP

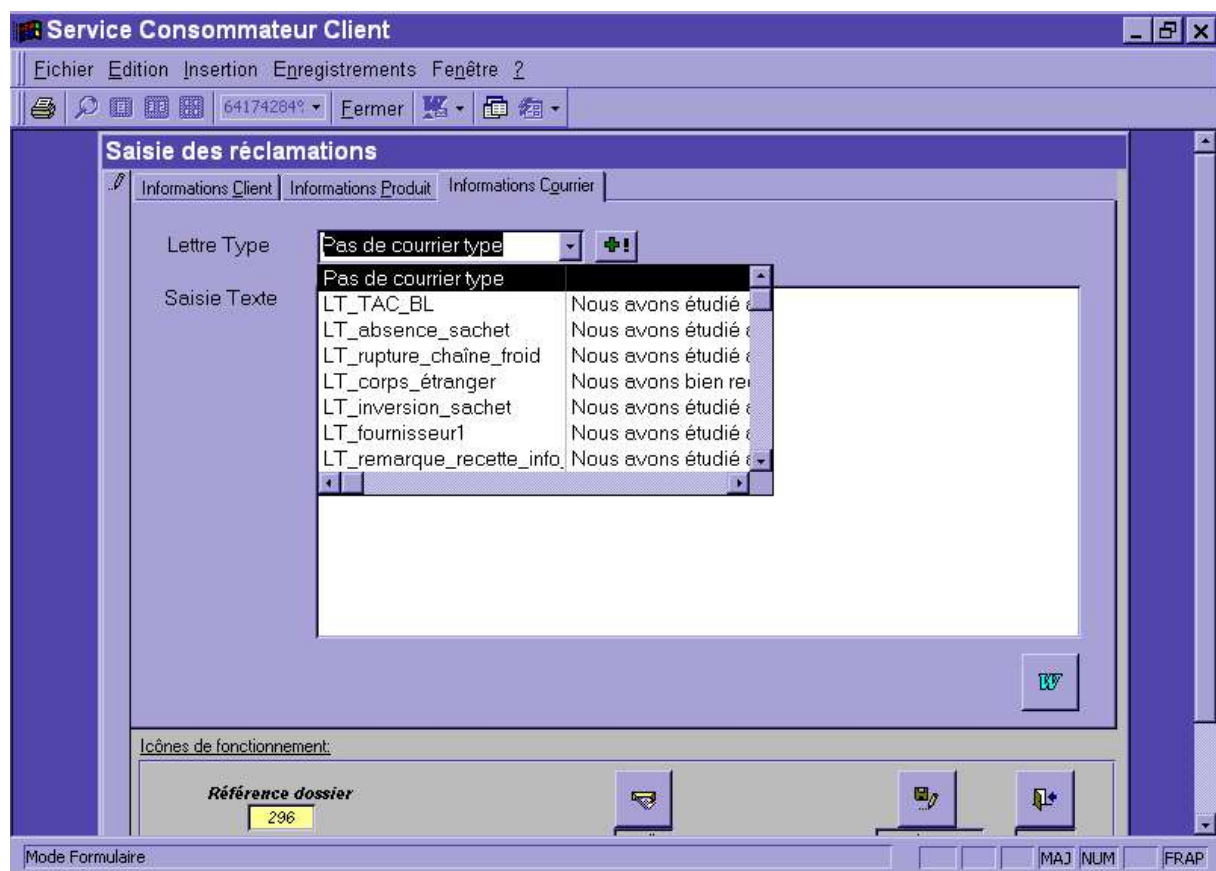
Les données apparaissent, ainsi que la référence du dossier (N° Chrono ex : CC296).

Cliquer sur Information produit.

The screenshot shows a software window titled 'Service Consommateur Client'. The menu bar includes 'Fichier', 'Edition', 'Insertion', 'Enregistrements', 'Fenêtre', and '?'. The toolbar contains icons for file operations and a status bar at the bottom shows 'Date de réception du courrier' and buttons for 'MAJ', 'NUM', and 'FRAP'. The main area is titled 'Saisie des réclamations' and has three tabs: 'Informations Client', 'Informations Produit', and 'Informations Courrier'. The 'Informations Client' tab is active, showing fields for 'Date Saisie' (28/03/01), 'Date Réception Courrier' (empty), 'Produit' (dropdown), 'DLC' (text), 'N° Lot' (text), 'Typologie' (dropdown), 'Niveau' (0), 'Objet' (text area), 'Action' (text area), and 'Date Envoi RAQ' (text). Below the form is a section 'Icônes de fonctionnement' with a 'Référence dossier' field containing '296' and three icons.

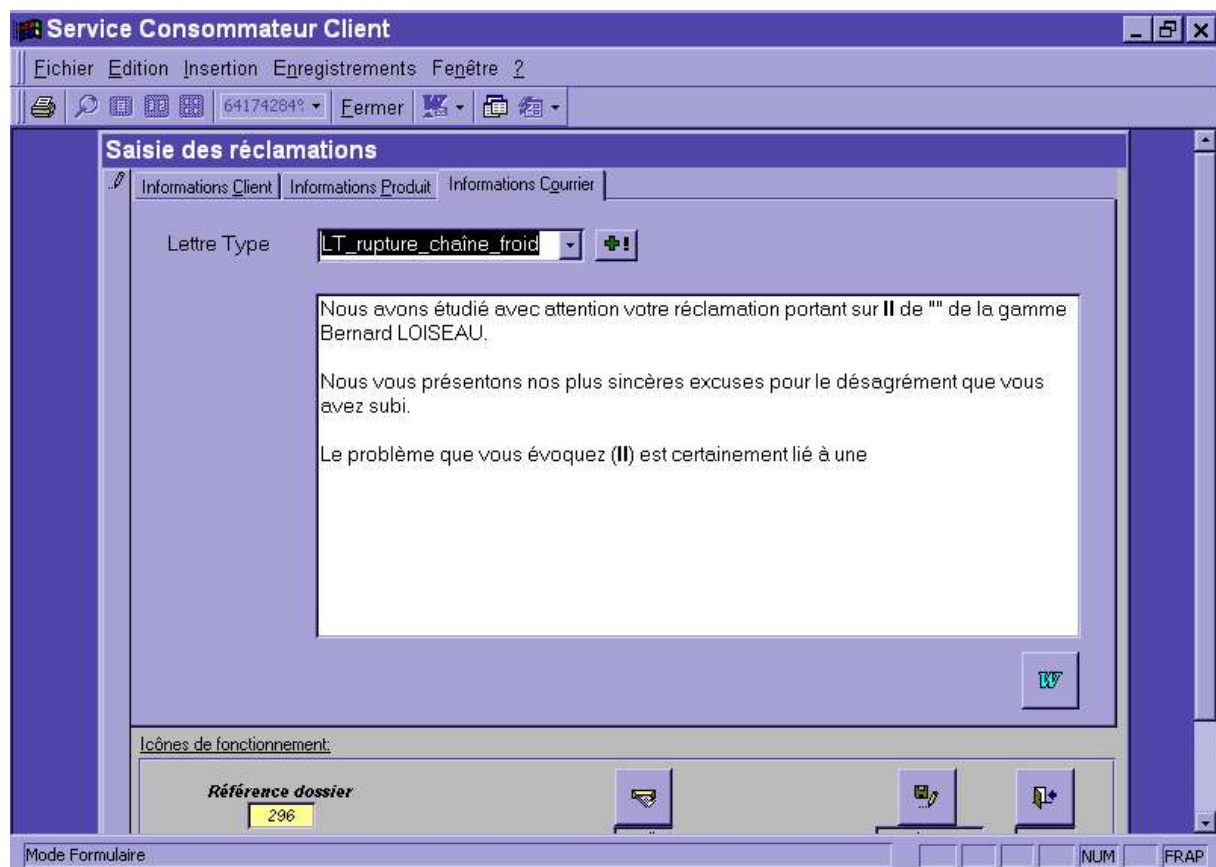
Saisie du produit en précisant DLC , N° lot, Typologie, Niveau (0,1,2,3 suivant la gravité –ex :consommateur malade à cause du produit- et le nombre de réclamations sur même produit- problème « récurant »-) objet de la réclamation, date d’envoi au RAQ

Puis cliquer sur **Information Courrier**, pour saisie de la réponse.
(Cf page suivante)



Sélection du courrier type déjà existant, servant de base.

! Si on envoi une réponse ne se basant pas sur un courrier type, cliquer sur « pas de lettre type ».



Cliquer sur icône W pour accéder à l'application Word.

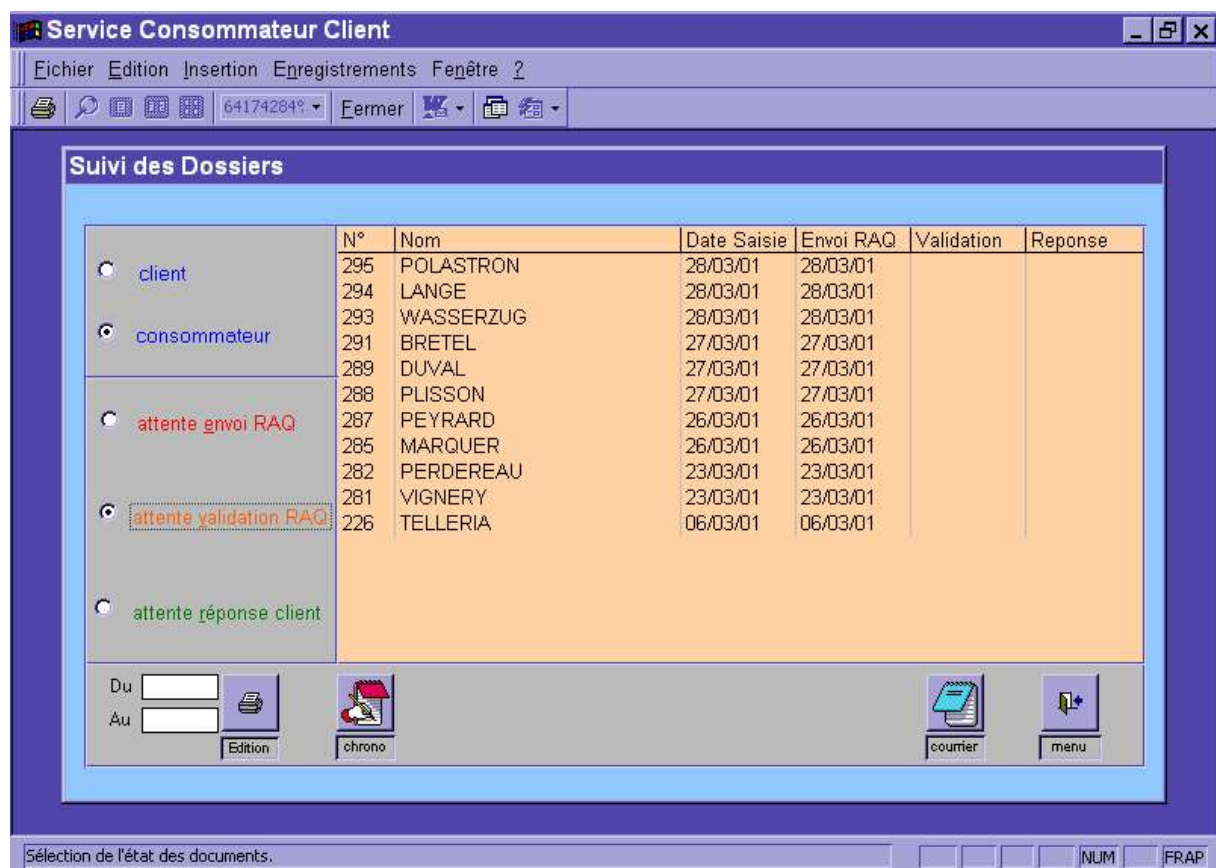
Le courrier sera enregistré sous Word, sous la réf de la base de données (ex CC296)

Lorsque le courrier est enregistré et édité, quitter Word pour revenir sur la base de données.

Cliquer sur la touche enregistrer et porte de sortie.

La réclamation est enregistrée dans la base.

2. SUIVI



Donne accès à la liste des dossiers en attente :

- Envoi RAQ māj le jour de l'envoi
- Attente validation RAQ māj le jour où le courrier revient signé
- Attente réponse client māj le jour où le courrier est expédié

Pour mettre à jour, double cliquer sur le dossier, enregistrer et porte de sortie.

Service Consommateur Client

Fichier Edition Insertion Enregistrements Fenêtre ?

64174284° Fermer

Suiv Validation des dates

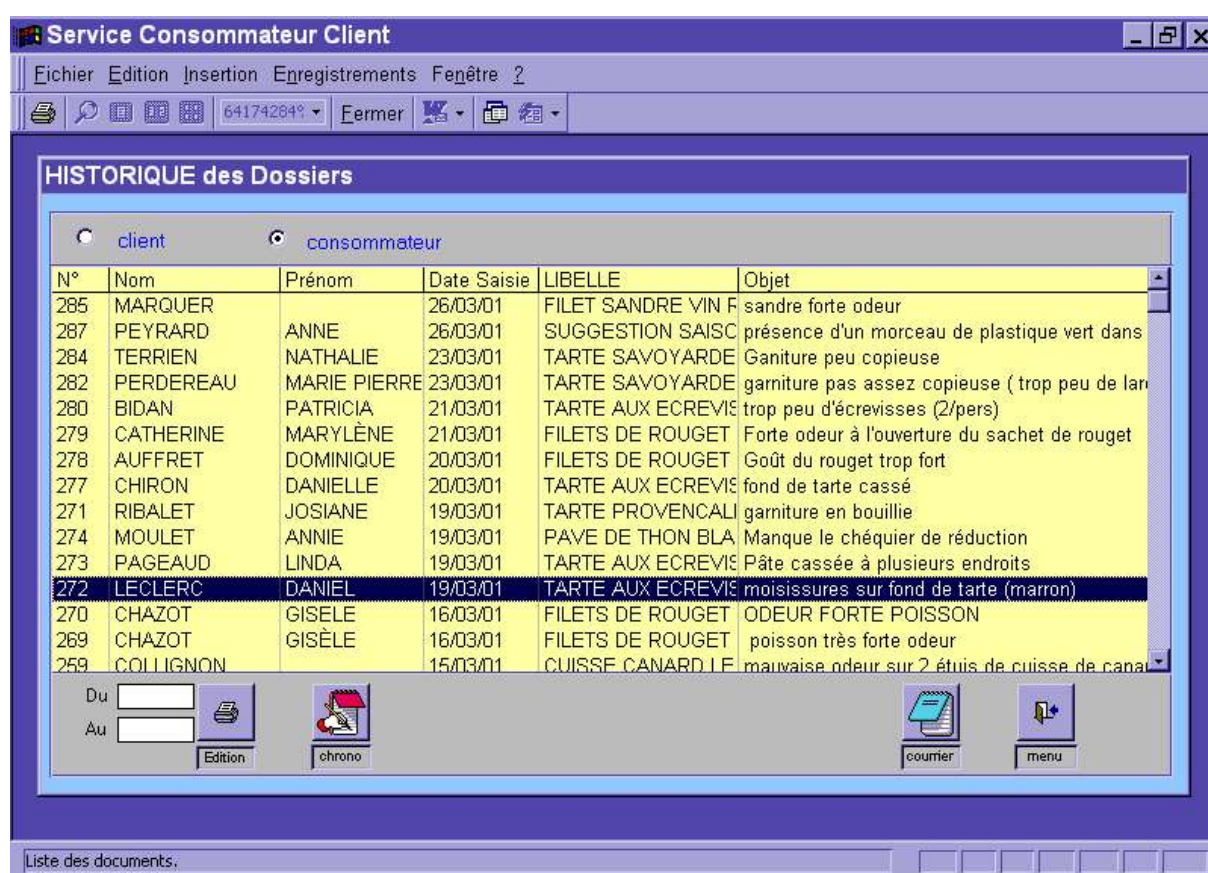
Dossier	293		
Produit	-	Typologie	DIVERS
Objet	gamme BL plus référencée Auchan Marsac sur l'Isle (24), pourquoi ?		
Date Envoi RAQ	28/03/01		
Date Validation RAQ	30/04/01		
Date Réponse			

Date de la validation du RAQ

NUM

3. HISTORIQUE

Permet d'avoir une vision rapide des dossiers clôturés.



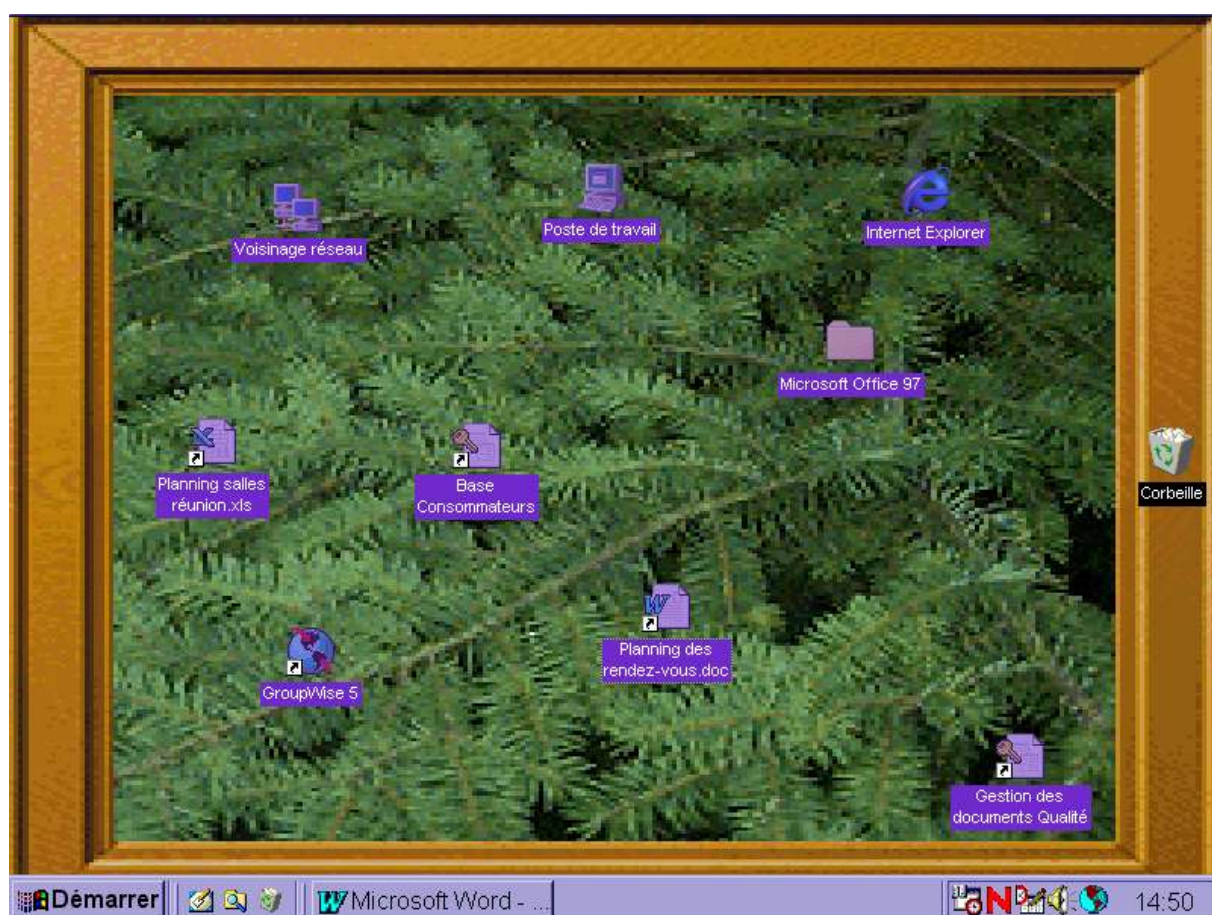
Pour visionner le courrier de réponse faite au consommateur, cliquer sur l'icône « courrier ».



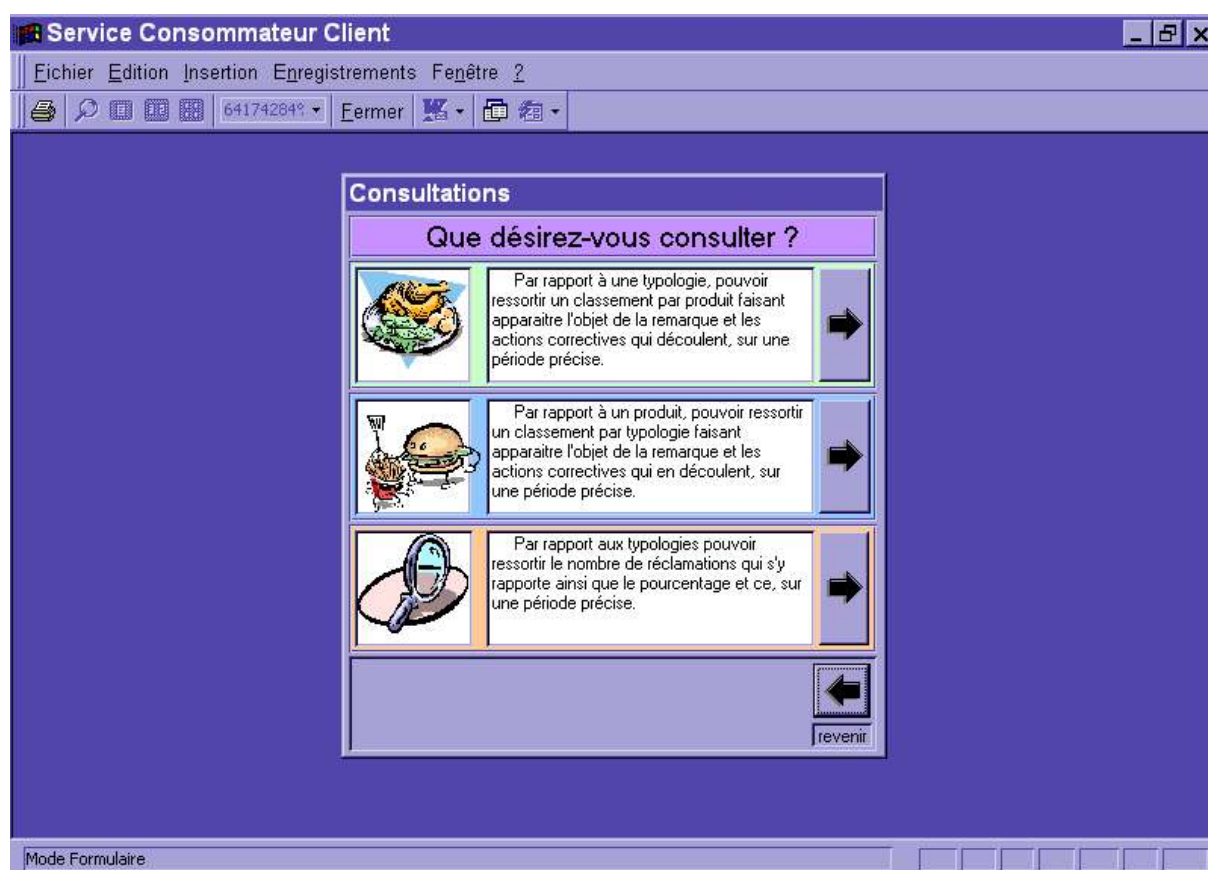
Accès à la base de données

Service Consommateurs

Cliquer sur **Base Consommateurs**



4. EDITIONS



4.1. Edition par typologie

Permet des extractions précises par rapport à un problème récurant.
(Ex : TAC fond de tarte cassé. Typo : **R** recette)



Sélectionner la typologie.



Cliquer sur l'icône **Aperçu**

Service Consommateur Client - [Produit]

Echier Fenêtre 2

100%

Fermer

Typologie

Recette

Total:

96

Date par Mois	Date	Produit	Objet	Action
janvier 2001				
	15/01/01	COQ AU GEVREY CHAMB LOISEAU	Assaisonnement tagliatelles	
	23/01/01	TARTE SAVOYARDE LOISEAU	Pâte en petits morceaux lors de l'ouverture de la boîte	
	23/01/01	TARTE AUX ECREVISSES LOISEAU	Pâte fissurée à plusieurs endroits.	
	25/01/01	GRATIN SAVOYARD LOISEAU	seulement 2 morceaux de	

Page: 1

Prêt

NUM

4.2. Edition par produit

Permet une vision d'ensemble des réclamations sur une période choisie.

- Sélection de la date qui nous intéresse.
- Nombre de réclamations avec typologie se rapportant à chaque produit.



Service Consommateur Client

Echier Edition Insertion Enregistrements Fenêtre ?

64174284% Fermer

Consultations

Préparation à la recherche

Définissez la période de votre recherche. Ensuite, sélectionnez un nom de produit, ou un code produit.

Période du: 01/01/01 au 26/04/01 inclus

Désignation fin

TARTE PROVENCALE LOISEAU	23500
TARTE SAVOYARDE LOISEAU	23501
TARTE DU PERIGORD LOISEAU	23502
TARTE AUX ECREVISSES LOISEAU	23503
PAELLA 1.5KG FRAIS EMBALLEE	25001
COUSCOUS 1.5 KG FRAIS EMBALLE	25002
CHOUCROUTE 1.5 KG FRAIS EMBALLE	25003
SEMOULE 1 KG FRAIS EMBALLEE	25004
LASAGNES 2x400g	25005
Nem 30 x6 R20 TLS	26000

Mode Formulaire

NUM

Sélectionner le ou les produits concernés.

Cliquer sur **Aperçu** ou **Imprimer**

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Service Consommateur Client". The menu bar includes "Fichier", "Edition", "Insertion", "Enregistrements", and "Fenêtre ?". The toolbar contains icons for file operations and a dropdown menu showing "64174284%". The main area displays a dialog box titled "Consultations" with the subtitle "Préparation à la recherche". Inside the dialog, there is a cartoon illustration of a french fry character and a burger character. To the right of the illustration, text reads: "Définissez la période de votre recherche. Ensuite, sélectionnez un nom de produit, ou un code produit." Below this, there are two date input fields: "Période du: 01/01/01 au 26/04/01 inclus". There are also two dropdown menus: "Désignation" with the value "PAVE DE VEAU LOISEAU" and "fin" with the value "CUISSSE DE PINTADE LOISEAU". At the bottom of the dialog, there are four buttons: "aperçu", "imprimer", "revenir", and "voir". Below the dialog, there is a "revenir" button. The status bar at the bottom left says "Mode Formulaire" and the bottom right shows a "NUM" field.

Service Consommateur Client

Fichier Edition Insertion Enregistrements Fenêtre ?

64174284% Fermer

Consultations

Préparation à la recherche

Définissez la période de votre recherche. Ensuite, sélectionnez un nom de produit, ou un code produit.

Période du: 01/01/01 au 26/04/01 inclus

Désignation PAVE DE VEAU LOISEAU

fin CUISSSE DE PINTADE LOISEAU

aperçu imprimer revenir voir

revenir

Mode Formulaire

NUM

Service Consommateur Client - [Typologie]

Eichier Fenêtre 2

100% Fermer

Typologie

Date par Mois	Nom	Date	Objet	Action	N° Lot
avril 2001					
Produit	CUISSSE DE PINTADE LOISEAU				
Service production	10/04/01	inversion produit Filet Sandre au lieu de Cuisse de pintade			85
Total			1		

Page: 1 1

Prêt

NUM

4.3. Edition par produit / Bilan

Sélection du produit

Résultats sur une période donnée , bilan en pourcentage

Synthèse
PAVE DE VEAU LOISEAU

du: 01/01/01 au: 26/04/01

Nom	Nombre de réclamations	Pourcent
Corps étranger	3	17,65%
Félicitation	1	5,88%
Fournisseur	4	23,53%
Recette	3	17,65%
Service production	5	29,41%
Total	17	

Page: 1
Prêt