

Traitement des cas client :

Demandes écrites : courriers et e-mails
Demandes orales : appels téléphoniques

Requalification des coordonnées du client :

- **Nom Prénom (non modifiable)**
- **Adresse postale (non modifiable)**
- Complément d'adresse
- Date de naissance
- E-mail
- Tél mobile
- Tél fixe

1. Demande d'Informations générales

1.1 Coordonnées Enseignes

1.2 Produits

1.3 Paiement

- Moyens de paiement acceptés
- Délais de paiement accordés

1.4 Mode et délais de Livraison de commande

1.5 Cadeaux

1.6 Jeux

2. Problème/Réclamation suite à une commande ou une participation

2.1 Accusé de Réception
Commande / Participation Jeu /
Annulation de commande

2.2 Réclamation sur
Produits

2.3 Réclamation sur
Paiement

2.4 Réclamation sur
Livraison

2.5 Réclamation sur
Cadeau

2.6 Réclamation sur
Jeu

2.7 Conséquences de
Radiation de compte

3. Demande de mise à jour/ création compte client

3.1 Le client signale un
Changement de coordonnées

3.2 Le client souhaite un
Stop -Appels

3.3 Le client souhaite un
Stop - Locations

3.4 Le client ou prospect ou
tiers demande une
Radiation de compte

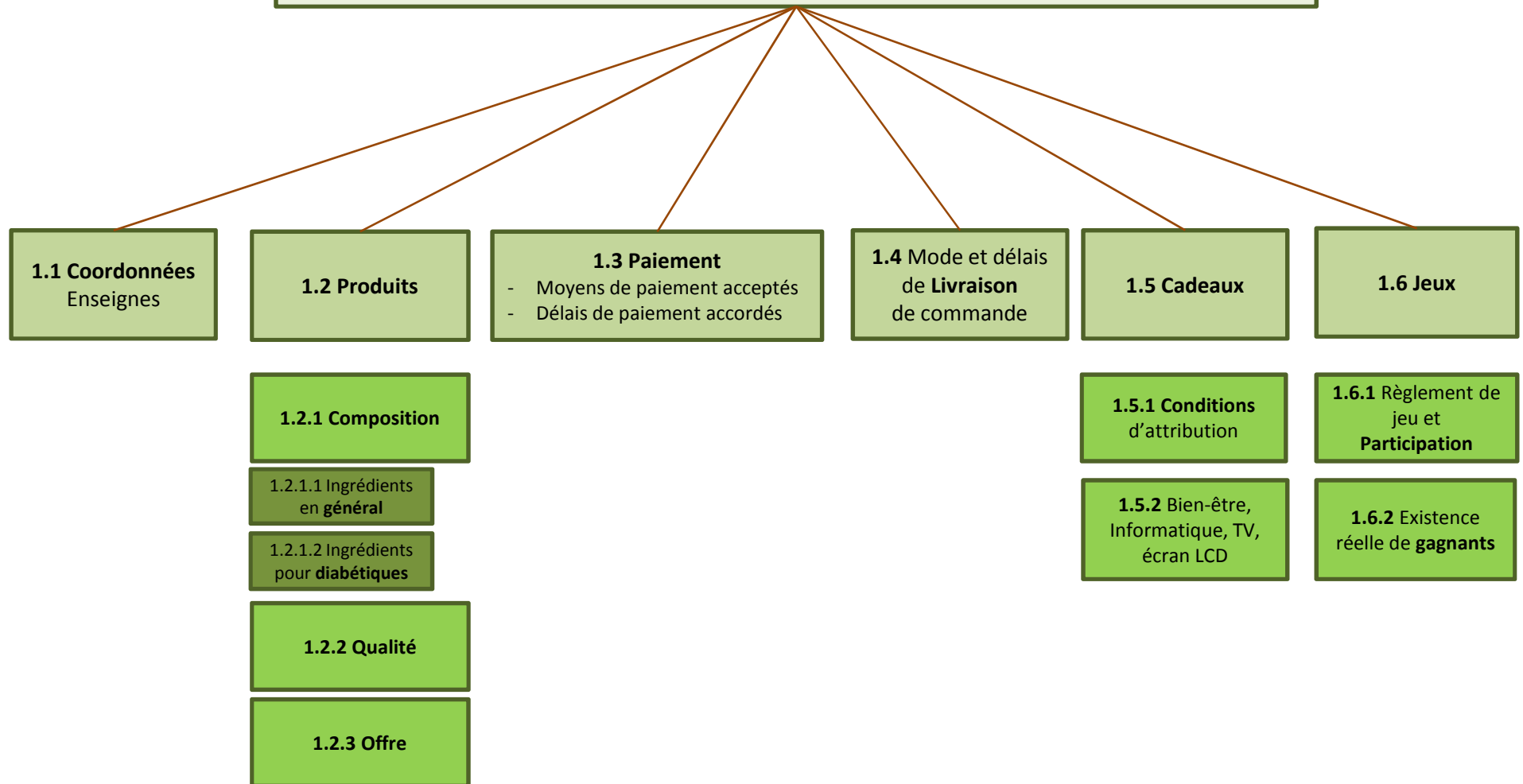
3.5 Le client veut S'inscrire

4. Commande par téléphone

4.1 D'un Client déjà inscrit

4.2 D'un Nouveau client

1. Demande Informations générales



- TOUTE DEMANDE HORS CHAMP DE COMPETENCES VIVETIC EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE
- TOUTE RECLAMATION VIRULENTE DU CLIENT EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

1.1 Demande d'informations générales sur Coordonnées enseignes

Le client demande des informations d'ordre général sur les enseignes: leurs coordonnées, leur adresse, leur téléphone, le numéro du service client...

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Vous pouvez contacter notre service clients, soit par courrier à l'adresse indiquée sur votre bon de commande ou votre facture, soit par téléphone, soit par courriel (depuis le formulaire de la rubrique Contactez-nous).

Si vous ne les avez pas à disposition, je peux vous les redonner :

Si demande de renseignement relatif à commande déjà effectuée :

-> Service relations clientèle

Si commande :

-> Service commercial

Si question jeux :

-> uniquement par courrier

Délices et Gourmandises

BP n°10013

6760 Virton

Belgique

Service Relations Clientèle : 0 970 818 761

Service commercial : 0 892 020 431

Délices et Gourmandises La Cave

BP n°10013

6760 Virton

Belgique

Service Relations Clientèle : 0 970 818 761

Service commercial : 0 892 020 431

Les Délices d'Annie

BP n°10014

6760 Virton

Belgique

Service Relations Clientèle : 0 970 820 486

Service commercial : 0 892 050 064

Editions Natur'Santé

BP n°23

6780 Messancy

Belgique

Service Relations Clientèle : 0 970 830 011

Service commercial : 0 892 105 206

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Par Mail

[Identification dans HOD](#)

Pour tout renseignement et toute réclamation relatifs aux commandes de produits : Vous pouvez contacter notre Service Relations clientèle :

- soit par courrier à l'adresse indiquée sur votre bon de commande ou votre facture, (ou redonner l'adresse selon l'enseigne)
- soit par téléphone au **«redonner téléphone/enseigne»** (Service gratuit + prix appel),
- soit par courriel (depuis le formulaire de la rubrique « Contactez-nous » de notre site internet).

Pour tout renseignement ou réclamation relatifs aux jeux : Vous pouvez contacter notre service jeux, par courrier uniquement .

-> Redonner l'adresse / l'enseigne en précisant le service concerné : « service jeux »

[Saisir les échanges dans HOD](#)

1.2.1.1 Demande d'informations générales sur Produits

Composition: ingrédients en général

Le client demande des informations d'ordre général sur la composition des produits : sur les ingrédientsCC

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Nous choisissons nos produits **avec soin**, auprès de fournisseurs respectant des **normes de qualité très strictes**.

Vous pouvez trouver la **liste détaillée des ingrédients** de nos produits dans les **courriers promotionnels** que nous vous envoyons régulièrement, ainsi que sur notre **site internet** dans la **rubrique « Ingrédients »**.

Je vous invite à les consulter Mme/Mr

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

- Lettre 5103
- [Identification dans HOD](#)
- [Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Mail

Idem que par courrier

- Cette réponse ne concerne que les enseignes Délices et Gourmandises et Délices d'Annie

1.2.1.2 Demande d'informations générales sur Produits Composition ingrédients pour diabétiques

Le client demande des informations d'ordre général sur la composition des produits diététiques, et de leur adaptation à des personnes diabétiques

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Je comprends parfaitement vos restrictions alimentaires [Mme/Mr.](#)

Indépendamment des cadeaux que vous pouvez offrir à vos proches, vous pouvez vous faire également plaisir sans aucune culpabilité avec **nos produits santé et bien-être** que vous trouverez en dernière page de notre catalogue.

Nos offres spéciales diététiques vous proposent des **produits délicieux**, entièrement naturels (miel, gelée royale, pruneaux,...) et des **gourmandises saines** sans aucun sucre ajouté (confitures, tablettes de chocolat noires, et succulents gâteaux diététiques...).

Je vous invite à les consulter et à les tester.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

- Lettre 5102
- [Identification dans HOD](#)
- [Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Mail

Idem que par courrier

- Cette réponse ne concerne que l'enseigne Délices et Gourmandises

1.2.2 Demande d'informations générales sur Produits Qualité

Le client demande des informations d'ordre général sur la qualité des produits, le respect des noms des produits artisanaux (calissons, madeleines...)

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Je vous remercie pour l'intérêt que vous portez à nos produits.

Nous choisissons nos produits **avec soin**, auprès de fournisseurs respectant des **normes de qualité très strictes**.

Goûtez-les et vous deviendrez rapidement de fervents consommateurs !

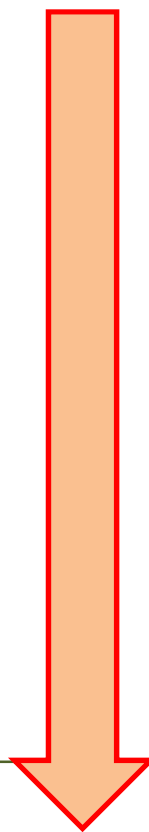
Mais dans tous les cas, si vous n'étiez **pas satisfaits**, ou si vous étiez déçus, vous pourrez toujours nous **retourner votre produit** dans son emballage d'origine.

Je vous invite dans ce cas à vous référer aux **conditions générales de vente** figurant au dos de votre facture.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

1.2.3 Demande d'informations générales sur Produits Offre

Le client demande des informations d'ordre général sur notre offre de produits : aussi bien sur la composition de nos catalogues, que le détail de nos produits, que sur nos offres promotionnelles.

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Je vous remercie pour l'intérêt que vous portez à nos produits.

Je vous invite à consulter :

- notre site internet :

delicesgourmandises.com/delicesdannie.com

Où vous trouverez une description précise de nos produits et un aperçu plus général de notre offre :

- Ou les catalogues dans les courriers que nous vous envoyons régulièrement.

Nous vous contacterons également régulièrement pour vous faire profiter / bénéficier d'offres exceptionnelles sur vos produits préférés.

Si question plus précise:

Vous y trouverez également des informations sur :

- Les ingrédients,

- Le prix,

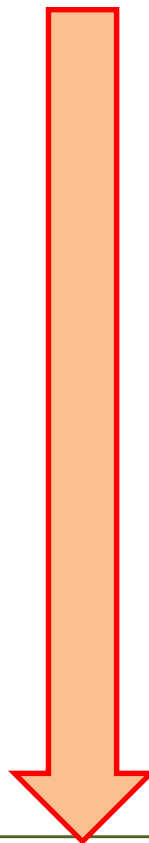
- Les formats/ les quantités.

- Si toutefois, vous aviez d'autres questions, n'hésitez surtout pas à nous recontacter.

Je vous souhaite une excellente journée

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

1.3 Demande d'informations générales sur Paiement

Le client demande des informations d'ordre général sur le paiement

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Si question sur les moyens de paiement de façon générale :

- Nous acceptons le paiement par chèque et par carte bleue.

Si question sur les cartes de crédit acceptées :

- Nous acceptons les Cartes Bleues, Visa et Eurocard-Mastercard.

Si question sur les moyens de paiement à la suite d'une commande téléphonique :

- Vous ne pouvez régler que par carte bleue, sinon vous pouvez utiliser les bons de commande que nous vous envoyons, et payer par chèque.

Si question sur les délais de paiement accordés :

- Si vous payez par chèque, vous pouvez bénéficier d'un report d'encaissement de votre chèque.

Vous avez juste à cocher la case « encaissement différé d'un mois » sur votre bon de commande.

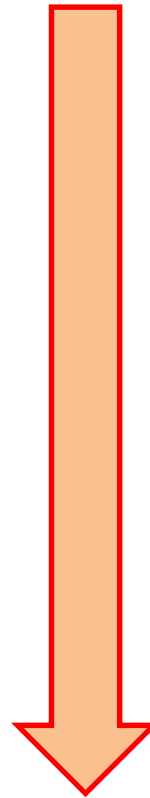
Si question sur la sécurité du paiement par CB :

-Si vous décidez de régler vos achats par carte bancaire, sachez que « Enseigne » vous garantit un paiement sécurisé sur l'ensemble de la transaction, assurant la confidentialité et la sécurité des données que vous nous transmettez.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

1.4 Demande d'informations générales

Mode et délais de livraison de commande

Le client demande quand / dans combien de temps / comment / est-ce qu'il va recevoir sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Délais :

Nous préparons votre commande dès réception de votre bon de commande (BDC), et nous vous l'envoyons **sous 24 à 48 heures**, sous réserve de disponibilité des produits / non rupture.

Réponse plus précise

- *Le traitement de votre commande débute dès lors que nous avons reçu votre règlement. Le délai moyen d'acheminement de votre commande est de **5 à 8 jours**.*
- *Le **paiement par carte bancaire** est le moyen qui vous garantit la livraison de votre commande dans **les plus brefs délais**.*

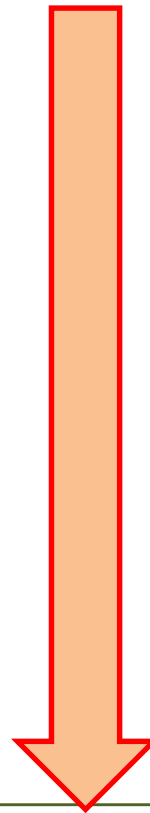
Mode de livraison :

Nous vous livrons à **domicile**, mais vous pouvez également être amené, à aller chercher votre colis dans un **bureau de poste** ou un **point relais**.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

1.5.1 Demande d'informations générales sur Cadeau Conditions d'attribution

Le client demande si le cadeau sera bien joint à son colis

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Tout est expliqué dans les **documents que vous avez reçus**, mais je peux juste vous confirmer que :

- S'agissant du cadeau que vous mentionnez, nous vous informons que celui-ci est systématiquement joint à votre colis en remerciement de votre commande.
- Concernant le cadeau principal également mis en jeu dans le cadre de cette opération, nous vous rappelons que ce dernier sera attribué à un unique grand gagnant désigné par Huissier de Justice, après la date de clôture de l'opération, comme déjà précisé sur les conditions jointes aux documents que vous avez reçus.

Si le client insiste :

Vous devez vous reporter aux documents que nous vous avons envoyés.

Si toutefois il vous reste des **questions précises**, n'hésitez pas à nous joindre par téléphone, courrier ou mail, nous serons ravis de vous donner plus de précisions.

Je vous souhaite une excellente / fin de journée.

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

- Lettre 7230

(Cadeau + cadeau principal sans commande)

[Identification dans HOD](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Mail

Idem que par courrier

1.5.2 Demande d'informations générales sur Cadeau

Bien-être, Informatique, TV, écran LCD

Le client demande s'il aura bien son cadeau « cadeau nommé » dans son colis

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

En fait pour pouvoir **bénéficier du cadeau** proposé, je vous invite à **consulter les conditions d'attribution** qui sont jointes au courrier que vous avez reçu. Le fonctionnement de l'opération que nous organisons y est **expliqué en détail**.

Je peux juste vous confirmer que :

- S'agissant du cadeau que vous mentionnez, je vous informe que celui-ci est systématiquement joint à votre colis en remerciement de votre commande.
- **Si le client insiste :** vous devez vous reporter aux documents que nous vous avons envoyé.
- Si toutefois il vous reste des **questions précises**, n'hésitez pas à nous joindre par téléphone, courrier ou mail, nous serons ravis de vous donner plus de précisions.

Je vous souhaite une excellente journée/ fin de journée.

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Par Mail

1.6.1 Demande d'informations générales sur Jeux Règlement de jeu et participation

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Je vous invite à **consulter le règlement de jeu** qui est joint au courrier que vous avez reçu. Le fonctionnement de l'opération que nous organisons y est **expliqué en détail**.

Mais je peux déjà vous repréciser que :

- Pour chacune de nos opérations commerciales, un **numéro** de participation est **attribué** à chaque destinataire.
- Le grand gagnant du prix principal est désigné suite à un **tirage au sort** effectué par un **huissier de justice**.

Pour participer à l'une de nos opération, il convient de : **renvoyer votre bon de participation** dûment complété dans les conditions et délais.

Nous organisons plusieurs opérations, et chaque semestre, nous avons plusieurs heureux grands gagnants, que vous pouvez voir sur notre site internet.

Si demande de précisions :

Je vous invite à recontacter par courrier uniquement le service des opérations commerciales pour de plus amples précisions.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

• Lettre 7202

Si historique client (HOD) vierge de toute lettre.

[Identification dans HOD](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

-> Sinon suivre la procédure :
(donnée en annexe)

Par Mail

Idem que par courrier

1.6.2 Demande d'informations générales sur Jeux

Sur l'existence réelle de gagnants

Le client demande si les jeux sont réels, s'il existe des gagnants...

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identification dans HOD](#)

Rassurez-vous Mme/Mr le gagnant du prix principal est désigné suite à un **tirage au sort** effectué par un **huissier de justice**.

Vous pouvez consulter notre site internet, vous y verrez les photos de nos gagnants de cette année mais également ceux des années précédentes.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

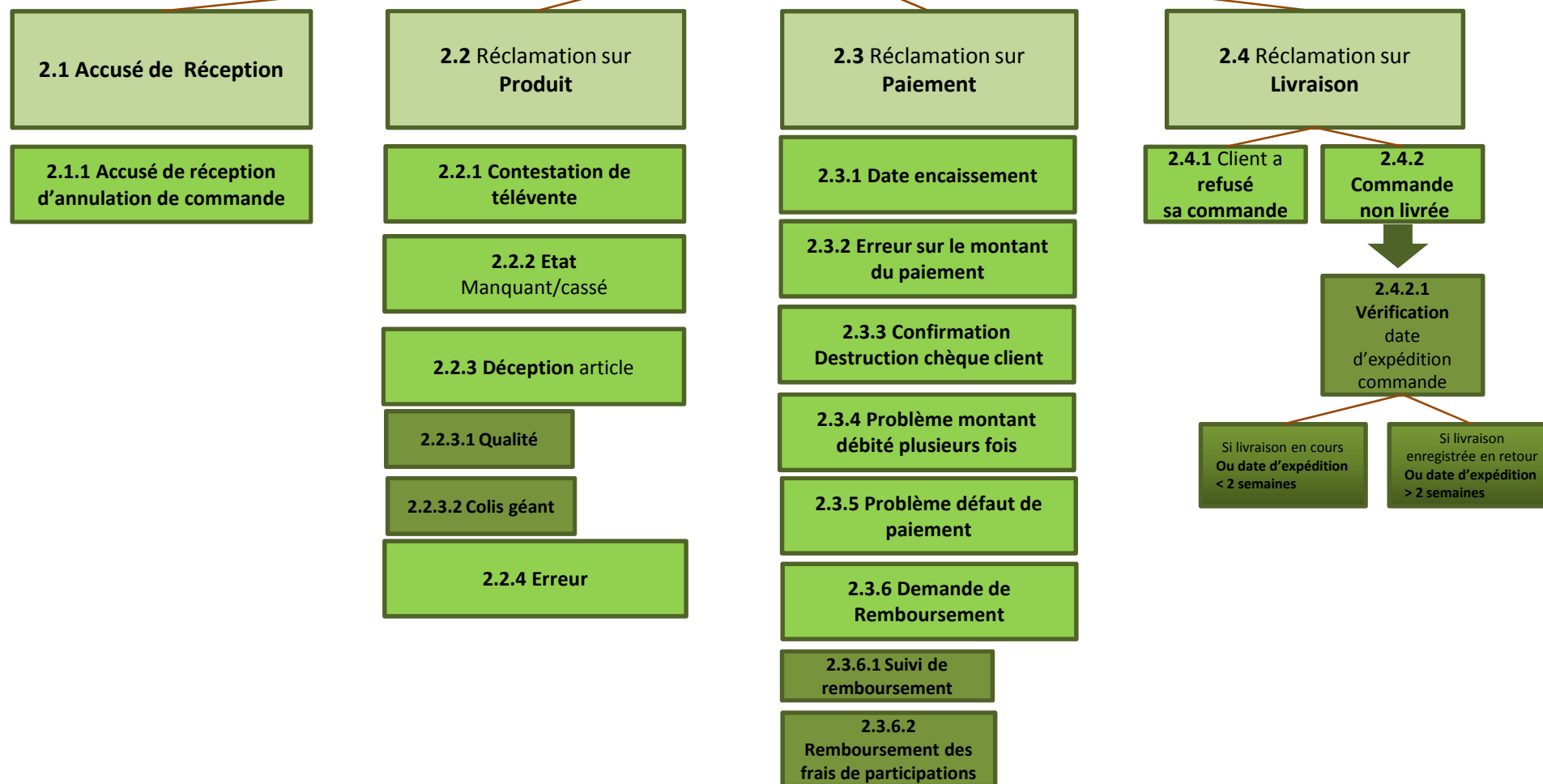
Par Courrier

Par Mail

2. Problèmes / Réclamations

suite à commande ou participation du client

Identification commande et/ ou participation concernée



- TOUTE DEMANDE HORS CHAMP DE COMPETENCES VIVETIC EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE
- TOUTE RECLAMATION VIRULENTE DU CLIENT EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

2.1.1 Problèmes/Réclamations

Accusé de Réception

Annulation de Commande

Le client souhaite annuler sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

Je vérifie tout de suite [Mme/Mr.](#)

[Vérifier dans HOD et MyCP le statut de la commande](#)

Si la commande est déjà partie ou en cours de préparation :

Votre commande est déjà partie [Mme/Mr.](#) Vous allez la recevoir très prochainement. Je vous propose d'en refuser la livraison pour en obtenir le remboursement.

Si le colis est déjà livré :

Vous avez déjà reçu votre commande [Mme/Mr.](#), le « [date de livraison](#) ». Si vous n'êtes **pas satisfait**, ou si vous êtes déçu, vous pouvez toujours nous **retourner votre/vos produits** dans [son/leurs](#) emballages d'origine et dans les délais prévus.

Je vous invite dans ce cas à vous référer aux **conditions générales de vente** figurant au dos de votre facture.

Si son bon de commande a été reçu, mais qu'il y a un défaut de paiement (règlement oublié, ou incorrect) et que le client souhaite bien l'annuler.

Il y a eu une erreur ou un oubli de paiement de votre commande [Mme/Mr.](#) Donc sans régularisation de votre part, l'annulation se fera automatiquement.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Par Mail

Idem que par téléphone

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

2.2.1 Problèmes/Réclamations sur Produit Contestation de télévente

Le client conteste la télévente supplétive ajoutée à sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

Identifier et vérifier dans HOD

Je vérifie immédiatement votre commande, Mme/Mr.
[Identification dans HOD](#)

Je vous confirme qu'elle se compose bien de :

- (énumérez les articles : Le produit X, le produit Y...) que vous nous avez commandés en nous renvoyant votre bon de commande par courrier.
- Ainsi que du produit Z. (citer l'article) qui vous a été proposé par notre service commercial par téléphone en date du jour/ mois /année.

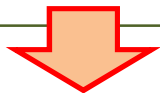
Je comprends très bien que vous ne souhaitez pas bénéficier de cet article, et je transfère immédiatement votre demande au service concerné.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

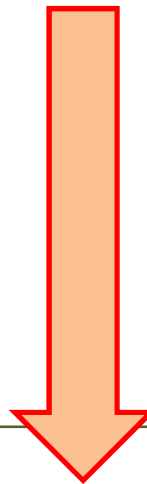


A l'issue de l'échange téléphonique, envoyer la lettre 7269 / 7270 (si une question a été posée également sur les jeux) au client pour confirmation.



Par Courrier

- Lettre 7269
- Lettre 7270 (si une question a été posée également sur les jeux)
 - Identifier et vérifier dans HOD (accès cf. Annexe page 63)
 - ➔ Saisir les échanges dans HOD (cf. Annexe page 64)
- [Identification dans HOD](#)
- [Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification et remboursement

2.2.2 Problèmes/Réclamations sur Produit Etat manquant/cassé

Le client estime qu'un produit manque à sa commande ou qu'un produit est arrivé en mauvais état

Par Téléphone

« Script d'introduction »

Identifier et vérifier dans HOD

On va regarder cela ensemble Mme/Mr.

Procédure HOD

A/ Si cas non réel pour un produit manquant : Je vois ici Mme/Mr que le produit « nom du produit » ne fait pas partie de votre commande du « date commande »

Vérifiez dans les autres commandes si le produit y est et confirmer au client

B/Si cas réel pour un produit manquant / cassé : Je fais remonter ce désagrément immédiatement à notre service consommateur.

Il vont vous recontacter très rapidement.

« Script de conclusion »

Saisir les échanges dans HOD

Par Courrier

Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification / remboursement ou renvoi

2.2.3.1 Problèmes/Réclamations sur Produit

Déception article : Qualité

Le client est déçu par un ou plusieurs produits de sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Je comprends tout à fait Mme/Mr on va regarder cela ensemble; vous savez nous choisissons nos produits avec **le plus grand soin**.

Procédure HOD

Je fais remonter ce désagrément immédiatement à notre service consommateur.

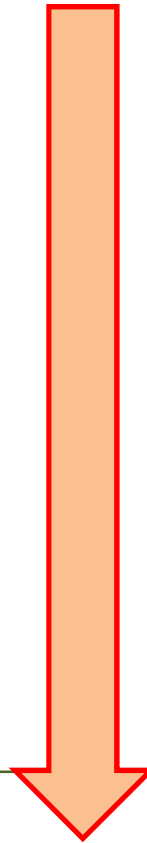
Il vont vous recontacter très rapidement.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification et remboursement

2.2.3.2 Problèmes/Réclamations sur Produit

Déception article: Colis géant

Le client est déçu par la composition du colis géant

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD \(accès cf. Annexe page 63\)](#)

Mme/Mr, Je vous confirme que le **colis géant** correspond bien à :

Si Délices d'Annie :

- Un assortiment de 10 spécialités, comme des terrines, des rillettes ou des produits du terroir,...

Si Délices et Gourmandises :

- Un assortiment varié de gourmandises, comme des chocolats, biscuits, confiseries...

comme c'était présenté, à titre d'exemple dans notre catalogue.

Nous composons cet assortiment en fonction de la **saisonnalité** des produits et dans le but de vous faire **découvrir nos nouveautés** et de vous **satisfaire** au mieux.

Si client virulent et insatisfait par la réponse :

Mme/Mr, je comprends tout à fait votre déception. Je suis au service **commande/livraison**, et mon **champ d'action est restreint**, je transmets votre dossier au service concerné.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



A l'issu de l'échange téléphonique, envoyer la lettre 3503 (Délices et Gourmandises) / 3504 (Délices D'Annie) au client pour confirmation.



Par Courrier

Lettre à adapter par enseigne :

- Lettre 3501

Si Délices et Gourmandises

- Lettre 3502

Si Délices d'Annie

[Identification dans HOD](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Si demande de remboursement :

- Lettre 3503

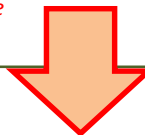
(informations sur le remboursement)

Si Délices et Gourmandises

- Lettre 3504

(informations sur le remboursement)

Si Délices d'Annie



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification et remboursement

2.2.4 Problèmes/Réclamations sur Produit Erreur

Le client estime qu'il y a une erreur de produit dans la composition de sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

D'accord Mme/Mr on va regarder cela ensemble.

Procédure HOD

A/ Si cas non réel : Je vois ici que les produits livrés correspondent bien à votre commande du « date de la commande ».

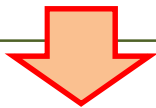
Ne vous inquiétez pas Mme/Mr, cela peut arriver.

B/Si cas réel : Je comprends tout à fait, je fais remonter ce désagrément immédiatement à notre service consommateur.

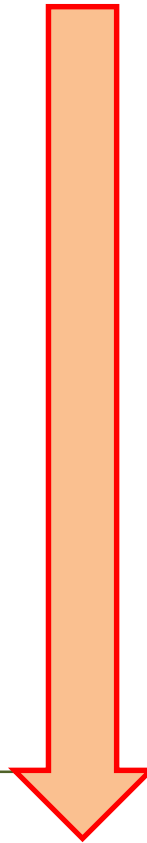
Il vont vous recontacter très rapidement.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification et remboursement

2.3.1 Problèmes/Réclamations sur Paiement Date d'encaissement

Si le client conteste la date d'encaissement ou du report d'encaissement.

CC

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Analyser le moyen de paiement :

Si je comprends bien, vous avez demandé un **report d'encaissement** et **pour vous**, celui-ci n'a pas été pris en compte.

-> Si paiement par carte bancaire :

Je vois que vous avez réglé votre commande par **Carte bancaire**. Et que vous souhaitiez bénéficier du **report d'encaissement** de votre paiement.

Toutefois, cette option est uniquement proposée pour un **paiement par chèque**.

-> Si paiement par chèque :

vérifier les informations dont on dispose :

Vous me confirmez que votre commande a bien été traitée, et que vous avez été débité le **date de débit** alors que vous aviez demandé le **date de demande de débit**. Nous sommes vraiment désolés. Je transmets votre **dossier** au **service concerné**.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier

Analyser le moyen de paiement :

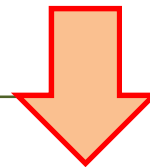
-> Si paiement par carte bancaire :

- Lettre 6308

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

-> Si paiement par chèque :



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification et solution

2.3.2 Problèmes/Réclamations sur Paiement Erreur sur le montant

Le client estime qu'il y a une erreur sur le montant de sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Je vérifie tout de suite Mme/Mr.

[Procédure HOD](#)

Comparer les informations dans HOD avec ce que le client dit

A/ **Si cas non réel** : je vois Mme/Mr que vous nous avez envoyé la somme de « montant envoyé ». Cela correspond bien au montant de votre commande du « date de la commande ». Ne vous en faites pas, cela peut arriver.

B/ **Si cas réel** : Je comprends tout à fait Mme/Mr, je fais remonter ce désagrément immédiatement à notre service consommateur. Il vont vous recontacter très rapidement.

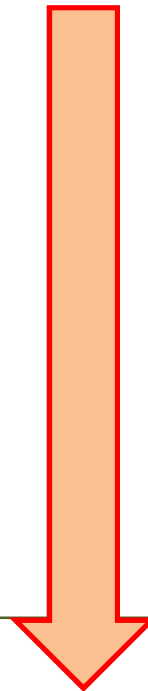
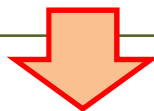
[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Par Mail

Idem que par courrier



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification et solution

2.3.3 Problèmes/Réclamations sur Paiement

Confirmation destruction chèque client

Le client est inquiet sur le devenir de son chèque de paiement ou demande une confirmation de destruction

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Rassurez-vous je vous confirme que pour des raisons de **sécurité**, nous avons bien procédé à la **destruction** de votre **moyen de règlement**.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

- Lettre 6301

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Mail

Idem que par courrier

2.3.4 Problèmes/Réclamations sur Paiement Montant débité plusieurs fois

Le client pense que le montant de sa commande a été débité / encaissé plusieurs fois

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

On va regarder cela ensemble

A/ **Si cas non réel** : Ecoutez, je suis surpris Mme/Mr car je vois ici qu'on vous a débité une seule fois la somme de « montant de la commande » le « date de la transaction » et qui correspond bien à votre commande du « date de la commande ».

B/ **Si cas réel** : Je comprends tout à fait Mme/Mr, je fais remonter ce désagrément immédiatement à notre service consommateur.

Ils vont vous recontacter très rapidement.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification et solution

2.3.5 Problèmes/Réclamations sur Paiement Défaut de paiement

Le client appelle pour régulariser son paiement.

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Cela peut arriver, ne vous en faites pas.

Cf. PROCEDURE défaut de paiement en annexe.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Par Mail

2.3.6.1 Problèmes/Réclamations sur Paiement Suivi de remboursement

Le client veut savoir où en est son remboursement

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Si le remboursement est déjà fait :

J'ai le plaisir de vous confirmer **Mme/Mr** qu'un **remboursement** vous a bien été adressé pour un montant de **X** euros, le « **date de remboursement** » .

Vous allez le **recevoir** très **prochainement**.

Si la demande de remboursement est bien enregistrée mais que la commande n'est pas payée :

A - Si Le client a bénéficié du report d'encaissement d'un mois de son chèque :

Votre chèque n'est pas encore encaissé, il le sera le « **date** ». Sous réserve de son bon encaissement, le remboursement vous sera adressé sous 15 jours ouvrables après cette date.

B - Le chèque est revenu impayé ou le client est en statut 6 :

Votre compte présente des impayés. Nous ne pouvons donc satisfaire votre demande avant que votre compte ne soit régularisé.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Si le remboursement est déjà fait :

- **Lettre 3103**

Pour date de remboursement

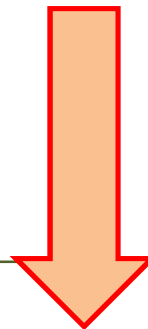
[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Si la demande de remboursement est bien enregistrée mais que la commande n'est pas payée :

A - Si Le client a bénéficié du report d'encaissement d'un mois de son chèque

B - Le chèque est revenu impayé ou le client est en statut 6

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Mail

- **Idem que par courrier**

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

2.3.6.2 Problèmes/Réclamations sur Paiement

Demande de remboursement des frais de participation

Le client souhaite être remboursé de ses frais de participation au jeu

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Si remboursement déjà effectué :

Nous avons bien reçu votre **bon de participation** à l'opération que nous organisons et nous avons bien envoyé un **timbre** au titre du **remboursement** de vos frais de participation.

Vous allez le **recevoir** très **prochainement**.

Si remboursement à faire :

Je comprends tout à fait **Mme/Mr**, je fais remonter votre demande immédiatement à notre service consommateur.

Ils vont vous recontacter très rapidement.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier

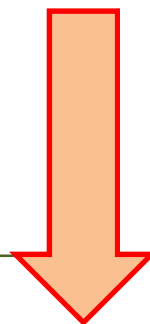
Si remboursement déjà effectué :

PAS D'ACTION

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Si remboursement à faire :



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour remboursement

2.4.1 Problèmes/Réclamations sur Livraison

Le client a refusé sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Donc si je comprends bien, **Mme/Mr** vous avez **refusé** la **réception du colis** qui vous était destiné.

*Questionnaire colis à lui faire **compléter à l'oral** et à **transmettre rapidement au SAV** :*

- **Votre colis était-il endommagé ? Oui-Non ?**
-> **Si oui**, préférez vous le remboursement ou un nouvel envoi à nos frais ?

Noter la réponse.

Je transmets immédiatement votre demande à notre service clientèle.

FIN.

-> **Si non** -> suite du questionnaire :

- **Avez-vous changé d'avis pour cette commande ? Oui-Non ?**

-> **Si oui**, je vous confirme que notre service client va s'occuper de votre remboursement.

Noter la réponse.

Je transmets immédiatement votre demande à notre service clientèle.

FIN.

-> **Si non** -> suite du questionnaire :

- **Alors puis-je connaître la raison de ce refus ?**

-> **si oui**, **noter la réponse.**

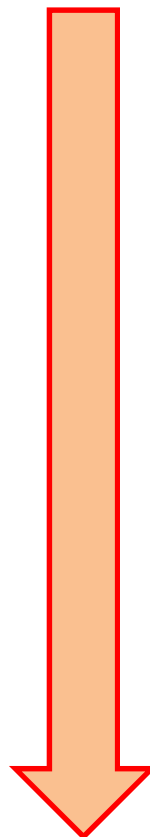
Je transmets immédiatement votre demande à notre service clientèle.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

2.4.2 Problèmes/Réclamations sur Livraison Commande non livrée

Le client se plaint de la non réception / non-livraison de sa commande

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Vérifier dans HOD et MyCP le statut de la commande](#)

Idem que par mail (Il faut analyser la cause de la non-livraison)

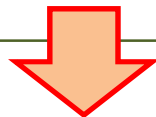
Si demande jeu :

-> cf. autres slides adaptés aux opérations commerciales.

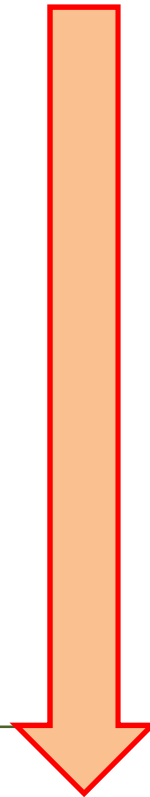
Si question plus précise : Mme/Mr, je suis au service [commande/livraison](#), et je n'ai pas d'informations précises sur nos opérations commerciales. Ce que je peux faire, c'est effectivement prendre contact avec le service des opérations commerciales afin qu'ils puissent vous renvoyer un courrier un peu plus détaillé des règles et des conditions. Est-ce que cela vous convient ?

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Il faut analyser la cause de la non-livraison :
[Vérifier dans HOD et MyCP le statut de la commande](#)

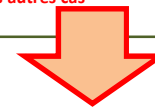
- Mail réponse – suivis commande (cf. document SAV LN)

- Commande non reçue / pas de compte client
- Retard réception commande/ colis en cours de distribution
- Retard expédition / rupture temporaire de stock
- Commande expédiée / en cours de distribution par la poste
- Commande expédiée / en cours de distribution par colis privé
- Commande expédiée / mise en relai
- Commande livrée
- Colis en retour / avisé / NPC
- Colis en retour / modification d'adresse non prise en compte
- Contestation livraison
- Formulaire rétractation

- Règlement de la commande apparaît en impayée

[Saisir les échanges dans HOD](#)

-
- Pour tous les autres cas



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour envoi gratuit et remboursement

2. Problèmes / Réclamations

suite à commande ou participation du client

Identification commande et/ ou participation concernée

2.5 Réclamation sur Cadeau

2.5.1 Le client indique ne pas avoir reçu son cadeau

2.5.1.1 Le cadeau est manquant (ou cassé) dans la commande du client

2.5.2 Rappel des Conditions d'attribution des cadeaux

2.5.2.1 Montant Moyen
Commande non atteint

2.5.2.2 Colis ordinateur ou écran LCD et AVIP

2.5.2.3 Bien-être,
Informatique,
TV , écran LCD

2.6 Réclamation sur Jeu

2.6.1 Si réclamation téléphonique

Rappel Règlement de jeu et Participation

2.6.2 Si réclamation écrite

Jeu du Rendez-Vous

Prix principal

2.6.3 Si réclamation virulente ou menaçante téléphonique ou écrite

2.7 Conséquences de la Radiation à la demande du client ou d'un tiers

2.7.1 Suivi de Commande non reçue

2.7.2 Contestation de radiation

- TOUTE DEMANDE HORS CHAMP DE COMPETENCES VIVETIC EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE
- TOUTE RECLAMATION VIRULENTE DU CLIENT EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

2.5.1.1 Problèmes/Réclamations sur Cadeau

Cadeau manquant ou cassé dans commande du client

Si le client a l'impression que le cadeau est manquant ou qu'il est réellement manquant ou cassé

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Si considéré par le client comme manquant :

S'agissant du **cadeau** qui vous a été **attribué** en **remerciement** de votre **commande**, je vous confirme que ce dernier était bien joint à votre colis sous la référence **XXXX** (référence indiquée dans la commande).

Si le client interroge précisément sur le cadeau principal de l'opération :

Concernant le **cadeau principal** également **mis en jeu** dans le cadre de cette opération, je peux juste vous préciser, à mon niveau que ce dernier sera attribué à un **unique grand gagnant** désigné par Huissier de Justice, après la date de clôture de l'opération.

Si vous désirez de plus amples précisions, je vous invite :

- à **lire tous les documents** que nous vous avons communiqués ou
- à nous **recontacter** par **courrier uniquement** au service des jeux de **l'enseigne** pour de plus amples précisions.

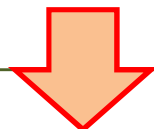
Si le cadeau est cassé ou s'il est réellement manquant ou absent de la commande :

Je comprends tout à fait **Mme/Mr**, je fais remonter ce désagrément immédiatement à notre service consommateur.

Ils vont vous recontacter très rapidement.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Si considéré par le client comme manquant :

- **Lettre 7233**

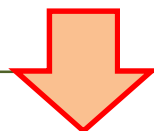
(cadeau + cadeau principal)

- **Lettre 7234**

(cadeau + cadeau principal + rappel sur jeux / gains)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Si le cadeau est cassé ou s'il est réellement manquant ou absent de la commande :



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour action

2.5.2.1 Problèmes/Réclamations sur Cadeau

Rappel des conditions d'attribution: MMC non atteint

Le client mentionne qu'il a bien respecté le montant minimum de commande pour l'obtention de son cadeau

Par Téléphone

« Script d'introduction »

Je vais vérifier le bon de commande avec le contenu de votre colis Mme/Mr .

-> Consulter HOD et la GED : procédure GED à voir

Si MMC non atteint :

Je vois que le contenu de votre colis est bien conforme à votre commande.

En fait pour pouvoir **bénéficier du cadeau** proposé, il aurait fallu que vous passiez commande à hauteur du **montant indiqué** sur votre bon de commande.

Ne vous en faites pas , nous proposons régulièrement ce « **nom du cadeau** », dans le cadre de nos offres. Donc vous aurez l'occasion d'en profiter prochainement.

Si MMC atteint :

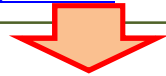
- Votre « **nom du cadeau** » était bien dans le colis

Si client insatisfait alors que MMC atteint :

Mme/Mr, je comprends tout à fait votre déception. Je suis au service **commande/livraison**, et mon **champ d'action est restreint**, je transmets votre dossier au service concerné.

« Script de conclusion »

Saisir les échanges dans HOD



Par Courrier

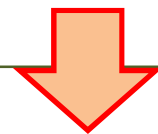
-> Consulter HOD et la GED : procédure GED à voir

Si MMC non atteint :

- Lettre 7402 (nouvelle version)

Saisir les échanges dans HOD

Si MMC atteint :



Par Mail

- Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour action

2.5.2.2 Problèmes/Réclamations sur Cadeau

Rappel des conditions d'attribution : Colis ordinateur ou écran LCD

Le client réclame son cadeau qu'il estime ne pas avoir reçu

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Conditions d'attribution cadeau :

PROCEDURE jeux / cadeaux
à consulter en annexe

-----**Si**
AVIP non trouvé ou non retourné :

Vous avez **oublié** de nous retourner l'**Avis de Présentation** concernant votre cadeau qui était joint à votre colis sous la référence « **référence** ».

Je vous invite à nous le retourner le plus rapidement possible **complété et signé** afin que nous puissions vous envoyer votre cadeau par retour du courrier.

Surtout n'oubliez pas de nous adresser avec votre avis de présentation:

- La somme de **6,90 €** pour la participation aux **frais d'expédition** de votre cadeau
- Ou votre **nouvelle commande** et dans ce cas, votre **cadeau** sera joint **gratuitement** à votre colis.

-----**Si AVIP retourné seul :**

Nous avons bien **reçu** l'**Avis de Présentation** du cadeau qui vous est réservé.

Mais comme il était incomplet, on vous a écrit un courrier en date du « **date** » qu'il faut que vous nous renvoyiez.

L'avez-vous bien reçu?

- **Si oui** -> **FIN CONVERSATION**
- **Si non ou si lettre perdue** -> **ressaisir la lettre 7302** : je vous la renvoie immédiatement **Mme/Mr.**

[« Script de conclusion »](#)

Envoyer la lettre 7302 à l'issue de l'appel

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Conditions d'attribution cadeau :

Avec ou sans commande (cadeau principal)

- Lettre 7225

Le client réclame tant son cadeau de consolation que son cadeau principal/ sans commande (cadeau + cadeau principal)

- Lettre 7230 / Lettre 7231 (avec jeu)

Le client réclame tant son cadeau de consolation que son cadeau principal / avec commande (cadeau + cadeau principal)

- Lettre 7233 / Lettre 7234 (avec jeu)

-----**Si AVIP non trouvé ou non retourné :**

- Lettre 7301

-----**Si AVIP retourné seul :**

- Lettre 7302

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Mail

Idem que par courrier

Si demande de précisions sur l'AVIP :

« Cela ressemble à une carte postale ou un carton rectangulaire de la taille d'une enveloppe. »

« Ce petit carton est glissé dans les documents joints à votre commande. »

2.5.2.3 Problèmes/Réclamations sur Cadeau

Rappel des conditions d'attribution : Bien-être, Informatique, TV, écran LCD

Le client est déçu par son cadeau ou estime ne pas l'avoir reçu

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Vérifier dans HOD et MyCP le statut de la commande](#)

Je comprends parfaitement Mme/ Mr votre demande.
Vous avez effectivement **bénéficié d'un cadeau** :
« cadeau » qui vous déçoit.

Je vous encourage à **relire soigneusement les documents** que vous avez reçus.

Je peux vous repréciser que :

- L'attribution du « plus bel ensemble » à remettre dans le cadre de cette opération est **aléatoire** et soumise à **conditions**.
- Le gagnant final sera connu à la date de clôture de l'opération.

Si client insistant :

*Je me charge personnellement de **transmettre** votre mécontentement au **service concerné**, qui vous expliquera **par courrier** en détail le fonctionnement de nos opérations, et vous y trouverez toutes les **réponses à vos questions**.*

[« Script de conclusion »](#)



A l'issu de l'échange téléphonique, envoyer la lettre 7223 au client pour confirmation

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

[Vérifier dans HOD et MyCP le statut de la commande](#)

PROCEDURE jeux / cadeaux
à consulter en annexe

Ensemble informatique, relaxation....

- Lettre 7223

Autres cadeaux

- Lettres 7225 à 7234

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Mail

Idem que par courrier

2.6.1 Problèmes/Réclamations sur Jeu si réclamation téléphonique

Le client se plaint de nos opérations commerciales au téléphone

Par Téléphone

« Script d'introduction »

Identifier et vérifier dans HOD

Nous allons faire le point ensemble. Tout d'abord, avez-vous pris le temps de consulter le règlement de jeu qui est joint au courrier que vous avez reçu.

Laissez-moi-vous rappeler que l'attribution du prix principal est aléatoire. Le "grand gagnant" de ce prix principal est désigné suite à un tirage au sort par huissier de justice.

Nous organisons plusieurs opérations et chaque semestre nous avons plusieurs heureux grands gagnants.

Je tiens à vous rassurer, nous avons bien enregistré votre participation pour cette opération.

Je vous propose de prendre connaissance du règlement de jeu joint au document que vous avez reçu. Le fonctionnement des opérations que nous organisons y est expliqué en détail.

Si toutefois il vous reste des questions, je vous invite à nous recontacter par téléphone, email ou courrier, nous serons ravis de vous apporter les informations dont vous aurez besoin.

Si le client se montre insistant : Mr, je me charge personnellement de vous envoyer aujourd'hui par courrier le détail sur le fonctionnement de nos opérations. Vous y trouverez toutes les réponses à vos questions.

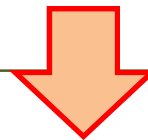
« Script de conclusion »

-> A l'issu de l'échange téléphonique, envoyer la lettre n° de lettre dans procédure au client pour confirmation **VOIR PROCEDURES** ultérieures

Saisir les échanges dans HOD



Attention, on peut dire que nous sommes le même service client pour les différentes enseignes, mais ne pas parler d'une seule et même entreprise.



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour action

2.6.2 Problèmes/Réclamations sur Jeu si réclamation écrite

Le client se plaint de nos opérations commerciales par écrit

Par Courrier ou Mail

- Procédure jeux / cadeaux explicative en annexe

2.6.3 Problèmes/Réclamations sur Jeu

si réclamation virulente ou menaçante (téléphonique ou écrite)

Le client se plaint de nos opérations commerciales de façon vindicative ou menaçante

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)
[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Nous allons faire le point ensemble. Tout d'abord, avez-vous pris le temps de consulter le **règlement de jeu** qui est joint au courrier que vous avez reçu.

Laissez-moi-vous rappeler que l'attribution du prix principal est aléatoire. Le "grand gagnant" de ce prix principal est désigné suite à un tirage au sort par huissier de justice.

Nous organisons plusieurs opérations et chaque semestre nous avons plusieurs heureux grands gagnants.

Je tiens à vous rassurer, nous avons bien enregistré votre participation pour cette opération.

Je vous propose de prendre connaissance du règlement de jeu joint au document que vous avez reçus. Le fonctionnement des opérations que nous organisons y est expliqué en détail.

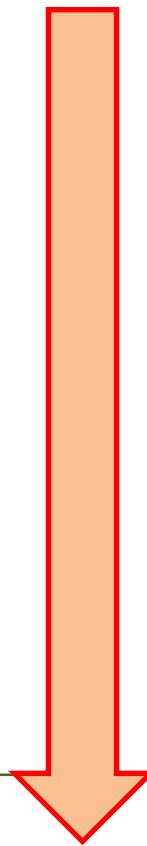
Si toutefois il vous reste des questions, je vous invite à nous recontacter par téléphone, email ou courrier, nous serons ravis de vous apporter les informations dont vous aurez besoin.

Je vous souhaite une excellente journée/fin de journée.

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour lettre word spécifique/adaptée

2.7.1 Conséquences de la Radiation à la demande du client ou d'un tiers

Suivi de commande non reçue

Le client appelle pour une commande non reçue parce qu'il est radié

Par Téléphone

« Script d'introduction »

Vérifier dans HOD et MyCP le statut de la commande

Je comprends tout à fait votre demande Mme/Mr.

Nous avons bien reçu votre/vos dernières commandes et nous vous en remercions.

Si radiation demandée par client :

Cependant vous nous aviez fait la demande de retirer votre nom de notre fichier clients, et nous n'avons pas pu les traiter : celles-ci vous seront donc retournées.

Si radiation demandée par tiers :

Cependant Mme/Mr « Nom et qualité du tiers » nous a fait la demande de retirer votre nom de notre fichier clients, et nous n'avons pas pu les traiter : celles-ci vous seront donc retournées.

Exemple: Nom et qualité du tiers = Mme Dupond, votre fille / épouse / mère...

Si contestation de radiation - valable pour ces deux cas :

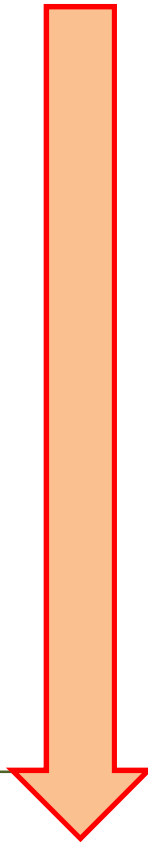
Je transmets votre demande au service concerné qui reprendra contact avec vous pour cette demande de réintégration dans notre fichier client.

« Script de conclusion »

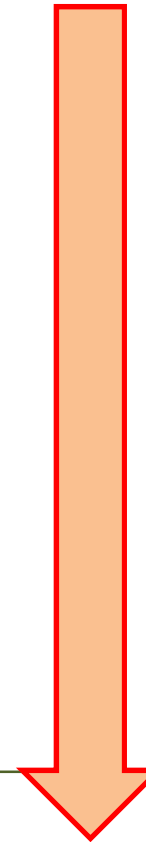
Saisir les échanges dans HOD



Par Courrier



Par Mail



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour action

2.7.2 Conséquences de la Radiation à la demande du client ou d'un tiers

Contestation de Radiation

Le client appelle pour contester sa radiation

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

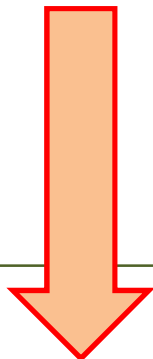
Je comprends tout à fait Mme/Mr. Je vérifie cela immédiatement.

Je transmets votre demande au service concerné qui reprendra contact avec vous pour cette demande de réintégration dans notre fichier client.

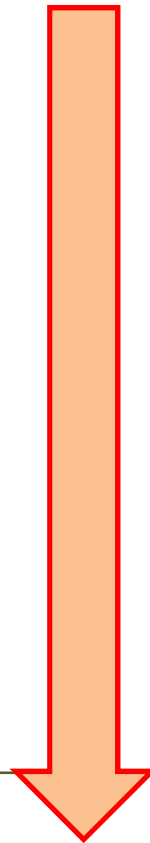
Nous nous excusons pour ce désagrément.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour action

3. Mise à jour et Création d'un **compte client**

Identification client

3.1 Le client signale un **Changement coordonnées**

3.2 Le client demande un **Stop - Appels**

3.3 Le client demande un **Stop - Locations**

3.4 Le client ou un tiers demande une **Radiation de compte**

3.5 Le client demande son **Inscription**

3.4.1
La demande émane du **Client**

3.4.2
La demande émane du **Prospect**

3.4.3
La demande émane d'un **Tiers**

3.5.1
Inscription par **Téléphone**

3.5.2
Inscription sur **Papier libre**

3.4.3.1
Demande **radiation** d'un **Client**

3.4.3.2
Demande **radiation** d'un **Prospect**

3.4.3.3
Signale un **Décès**

- **TOUTE DEMANDE HORS CHAMP DE COMPETENCES VIVETIC EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE**
- **TOUTE RECLAMATION VIRULENTE DU CLIENT EST A TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE**

Remboursement, envoi gratuit, avoir, lettre Word adaptée et personnalisée, attestation de réintégration après radiation,...

Service Client CPE

3.1 Mise à jour et création d'un compte client

Changement de coordonnées

Le client souhaite mettre à jour ses coordonnées

Par Téléphone

« [Script d'introduction](#) »

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

-> Déterminer quels points sont affectés par le changement en profiter pour confirmer et compléter les points suivants (seuls ceux en noir sont modifiables) :

Nom

Prénom

Complément d'adresse

Adresse

Code postal

Ville

Téléphone fixe

Téléphone portable

Date de naissance

email

-> Proposer de passer commande par la même occasion (seulement si il n'y a eu qu'un changement mineur /en noir) :

Souhaitez vous passer une commande pendant que nous sommes en ligne ?

Si Commande :

-> voir commande téléphonique

« [Script de conclusion](#) »

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier

Par Mail

Remplir quotidiennement un tableau des changements majeurs (en rouge) à TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

3.2 Mise à jour et création d'un compte client Stop-appels

Le client ne souhaite plus recevoir d'appels de nos enseignes

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)
[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Effectivement je comprends tout à fait Mme/Mr, c'est un peu gênant.
Vous désirez donc ne plus recevoir d'appels.
Je m'en occupe **immédiatement**.

Cependant, je tiens à vous préciser que nos appels étant programmés à l'**avance**, il est probable que vous en receviez encore pendant une **période de transition de deux semaines**.

Surtout n'y prêtez pas attention.
J'**arrête** les **appels** de toutes nos enseignes:
- Délices et Gourmandises
- Les Délices d'Annie
- Natur'Santé

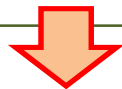


FAIRE LE STOP-APPELS

Cas particulier : un stop appel déjà effectué plus de 3 semaines avant et n'ayant pas été suivi d'effet.

Cas virulent : le client ne tolère pas le délai de deux semaines.

[« Script de conclusion »](#)
[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier

- Lettre 4107
[Identifier et vérifier dans HOD](#)
[Saisir les échanges dans HOD](#)



FAIRE LE STOP-APPELS

Cas particulier : un stop appel déjà effectué plus de 3 semaines avant et n'ayant pas été suivi d'effet.

Cas virulent : le client ne tolère pas le délai de deux semaines.



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour résolution problème/ ou stop-appels immédiat

3.3 Mise à jour et création d'un compte client Stop-Locations de coordonnées

Le client ne souhaite plus la communication / la transmission du fichier de ses données à d'autres sociétés tierces

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

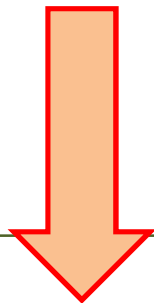
[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Effectivement je comprends tout à fait Mme/Mr votre demande. Vous souhaitez que nous ne communiquons plus vos données à d'autres sociétés tierces.

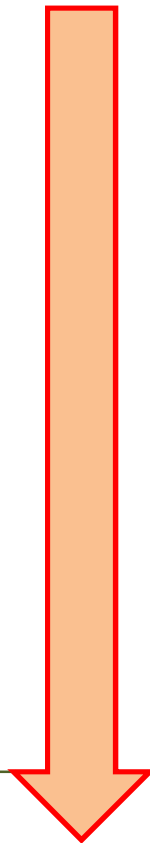
Je transmets votre demande au service concerné.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

Remplir un tableau quotidiennement des changements à TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

3.4.1 Mise à jour et création d'un compte client

Radiation de compte à la demande du client

Le client souhaite être radié de nos fichiers

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Je comprends parfaitement votre demande **Mme/Mr** : vous souhaitez être **retiré** de notre **fichier clients**.

Je le regrette profondément mais je le fais **immédiatement** : je vous confirme que vous ne serez plus destinataire de **courriers** ni d'**appels** de notre part ou de **nos enseignes partenaires**.

Cependant, je tiens à vous préciser que comme nos envois et nos appels sont **automatisés** et programmés à **l'avance**, il est probable que vous en receviez encore pendant cette **période de transition de trois semaines**. Surtout n'y prêtez pas attention.

Et ne vous inquiétez pas , votre radiation d'aujourd'hui ne remet pas en cause l'envoi de vos éventuelles **commandes en cours**, ni l'enregistrement de votre **participation à nos jeux** concours.

Vous allez recevoir une confirmation écrite

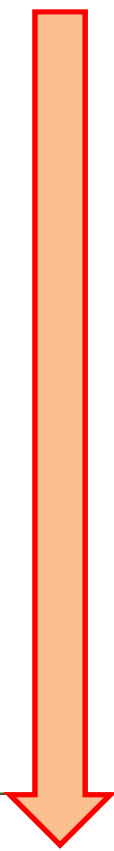
Je vous souhaite une excellente journée.

Remarque si client virulent : à spécifier dans le tableau de remontées quotidien

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

3.4.2 Mise à jour et création d'un compte client

Radiation de compte à la demande d'un prospect

Le prospect souhaite être radié de nos fichiers

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Je comprends parfaitement votre demande
[Mme/Mr](#) : vous souhaitez être **retiré** de notre
fichier clients.

Je vous informe que vous **ne figurez pas** encore
dans notre base de **données clients**.

En effet, les courriers dont vous avez pu être
destinataire résultent **d'opérations de
prospection** menées conjointement avec des
sociétés de vente par correspondance
partenaires.

Cependant je vous confirme , que conformément
à votre demande, j'ai pris toutes les **dispositions
nécessaires** afin que vous ne receviez **plus de
messages publicitaires** de notre part.

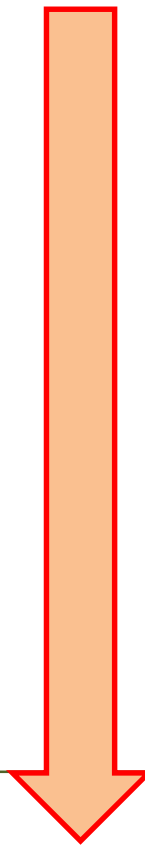
Vous allez recevoir une confirmation écrite

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

3.4.3.1 et 3.4.3.2

Mise à jour et création d'un compte client / prospect Radiation de compte à la demande d'un tiers

Une tierce personne souhaite qu'un client ou prospect soit radié de nos fichiers

Se faire préciser le nom et la qualité du tiers

Par Téléphone

[« Script d'introduction »](#)

[Identifier et vérifier dans HOD](#)

Si client

Je comprends parfaitement votre demande: vous souhaitez que nous retirions les coordonnées de Mme/Mr « Nom », votre « Qualité » de notre fichier clients.

Je le regrette profondément mais je le fais **immédiatement**: je vous confirme que Mme/Mr « Nom » ne sera plus destinataire de courriers ni d'appels de notre part.

Cependant, je tiens à vous préciser que comme nos envois et nos appels sont **automatisés** et programmés 3 semaines à l'avance, il est probable que Mme/Mr « Nom » en reçoive encore pendant cette **période de transition**.

Il conviendra qu'il/elle n'y prête plus attention.

Nous vous confirmons de plus que toute commande future lui sera retournée.

Je vous souhaite une excellente journée, Mme/Mr.

Si prospect

Je comprends parfaitement votre demande: vous souhaitez que nous retirions les coordonnées de Mme/Mr « Nom », votre « Qualité » de notre fichier client.

Je vous informe que Mme/Mr « Nom » ne figure pas encore dans notre base de données clients.

En effet, les courriers dont il/elle a pu être destinataire résultent d'opérations de prospection menées conjointement avec des sociétés de vente par correspondance partenaires.

Cependant je vous confirme, que conformément à votre demande, j'ai pris toutes les dispositions nécessaires afin qu'il/elle ne reçoive plus de messages publicitaires de notre part.

Je vous souhaite une excellente journée, Mme/Mr.

Dans ces deux cas :

Je vous informe que nous adressons un courrier d'information en ce sens à Mme/Mr « Nom », votre « Qualité ». (qualité = lien de parenté)

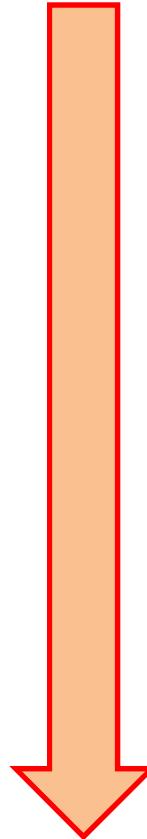
Si tiers refuse-> prendre ses coordonnées complètes et :

Entendu Mme/Mr, je vais prendre vos coordonnées, une confirmation vous sera envoyée.

[« Script de conclusion »](#)

[Saisir les échanges dans HOD](#)

Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

3.4.3.3 Mise à jour et création d'un compte client

Signalement du décès d'un client ou d'un prospect

Une tierce personne souhaite signaler le décès d'un client ou d'un prospect

Par Téléphone

« Script d'introduction »

Identifier et vérifier dans HOD

Prendre le nom et la qualité de la personne qui appelle.

Si client :

Désolé, **Mme/Mr**, je vous présente mes plus sincères condoléances.

Bien évidemment je **clôture** le compte immédiatement.

Cependant, un délai de 3 semaines est nécessaire à cet effet, nos envois étant programmés à l'avance.

Si prospect :

Désolé, **Mme/Mr**, je vous présente mes plus sincères condoléances.

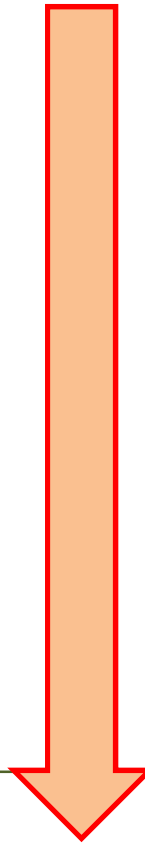
Bien évidemment je **clôture** le compte immédiatement.

« Script de conclusion »

Saisir les échanges dans HOD



Par Courrier



Par Mail

Idem que par courrier

TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

3.5 Mise à jour et création d'un compte client

Demande d'inscription

Une personne souhaite devenir cliente de nos enseignes

3.5.1 Par Téléphone

« Script d'introduction »

Demande de :

Nom
Prénom
Complément d'adresse
Adresse
Code postale
Ville
Téléphone fixe
Téléphone portable
E-mail
Date de naissance

OBJET DE L'APPEL :

- *TOUTE INFORMATION COMPLEMENTAIRE SUR LE CONTEXTE DE L'INSCRIPTION*
- *TOUTES LES PRECISIONS A APPORTER SUR LE CLIENT*

-> A répertorier dans un tableau envoyé quotidiennement au SAV.

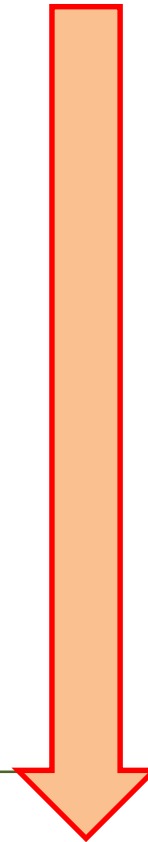
Si demande pour savoir quand est-ce qu'il va recevoir la documentation commerciale :

-> lui préciser qu'un délai d'un mois avant tout envoi commercial est nécessaire.

« Script de conclusion »



3.5.2 Par Ecrit



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE pour vérification des coordonnées clients

4. Commande téléphonique

4.1 DÉJÀ INSCRIT: Identification Client

4.2 CREATION DE COMPTE : Inscription/création Client

Enregistrement
Commande

Article

avec Référence

Sans
Référence

Port

Ultra rapide

Normal

Paieement

CB

Cf. [infos](#)

SI RECLAMATION VIRULENTE DU CLIENT -> à envoyer chez CPE

Documents en annexes

PROCEDURE
Défaut de paiement

ANNEXE
Jeux / Cadeaux

Table des Matières

1. Demande d'informations générales	2
1.1 Coordonnées des enseignes	3
1.2 Produits	
1.2.1 Composition	
1.2.1.1 Ingrédients en général	4
1.2.1.2 Ingrédients pour diabétiques	5
1.2.2 Qualité	6
1.2.3 Offre	7
1.3 Paiement	8
1.4 Modes et délais de livraison de commande	9
1.5 Cadeaux	
1.5.1 Conditions d'attribution	10
1.5.2 Bien-être, Informatique, TV, écran LCD	11
1.6 Jeux	
1.6.1 Règlement de jeu et participation	12
1.6.2 Existence réelle de gagnants	13
2. Problème/réclamation suite à une commande ou une participation	14
2.1 Accusé de réception	
2.1.1 Accusé de réception d'annulation de commande	15
2.2 Réclamation sur produits	
2.2.1 Contestation de télévente	16
2.2.2 Etat manquant / cassé	17
2.2.3 Déception article	
2.2.3.1 Qualité	18
2.2.3.2 Colis géant	19
2.2.4 Erreur	20

Table des Matières

2.3 Réclamation sur paiement	
2.3.1 Date d'encaissement	21
2.3.2 Erreur sur le montant du paiement	22
2.3.3 Confirmation destruction chèque client	23
2.3.4 Problème montant débité plusieurs fois	24
2.3.5 Problème défaut de paiement	25
2.3.6 Demande de remboursement	
2.3.6.1 Suivi de remboursement	26
2.3.6.2 Demande de remboursement des frais de participation	27
2.4 Réclamation sur livraison	
2.4.1 Client a refusé sa commande	28
2.4.2 Commande non livrée	29
2.5 Réclamation sur cadeau	
2.5.1 Le client indique ne pas avoir reçu son cadeau	
2.5.1.1 Cadeau manquant ou cassé dans la commande du client	31
2.5.2 Rappel des conditions d'attribution des cadeaux	
2.5.2.1 Montant moyen commande non atteint	32
2.5.2.2 Colis ordinateur ou écran LCD	33
2.5.2.3 Bien-être, informatique, TV, écran LCD	34
2.6 Réclamation sur jeu	
2.6.1 Si réclamation téléphonique	35
2.6.2 Si réclamation écrite	36
2.6.3 Si réclamation virulente ou menaçante	37
2.7 Conséquences de la radiation à la demande du client / tiers	
2.7.1 Suivi de commande non reçue	38
2.7.2 Contestation de radiation	39

Table des Matières

3. Demande de mise à jour/ Création d'un compte client	40
3.1 Le client signale un changement de coordonnées	41
3.2 Le client souhaite un Stop-Appels	42
3.3 Le client demande un Stop-Locations	43
3.4 Le client /prospect/tiers demande une radiation de compte	
3.4.1 Demande de radiation émane d'un client	44
3.4.2 Demande de radiation émane d'un prospect	45
3.4.3 Demande de radiation émane d'un tiers	
3.4.3.1 Radiation de compte d'un client	46
3.4.3.2 Radiation de compte d'un prospect	46
3.4.3.3 Signalement décès client ou prospect	47
3.5 Le client veut s'inscrire	
3.5.1 Inscription par téléphone	48
3.5.2 Inscription sur papier libre	48
 4. Commande par téléphone	 49
4.1 D'un client déjà inscrit	49
4.2 D'un nouveau client	49
 Liste des documents en Annexe	 50
PROCEDURE Défaut de paiement	54-57
ANNEXE Jeux / Cadeaux	59-61
 Table des Matières	 51 à 53

Procédure: Défaut de paiement 1

Le client appelle pour régulariser son paiement

1 – paiement par carte bancaire

Identification commande

Aller sur Paybox

1- Se positionner sur la commande concernée

2 - Proposer le paiement par carte bancaire en premier :

Je vais vous faciliter la tâche : **exceptionnellement**, vous allez pouvoir payer par carte bancaire pour régulariser votre situation, afin que votre colis puisse partir **immédiatement**. Nous allons effectuer votre règlement **ensemble**. C'est très **simple**, très **rapide** et surtout **entièrement sécurisé**. Je patiente pendant que vous allez chercher votre carte bancaire, c'est **d'accord** ?

A- Le client est d'accord pour payer par carte bancaire -> PRISE DES INFORMATIONS DE SA CARTE BANCAIRE

- Très bien Mme/Mlle/M., je vais vous demander de citer les numéros inscrits sur votre carte deux par deux. __ __ / __ __. Merci.

- Et pouvez-vous me donner **la date de validité** de votre carte ? MOIS / ANNEE. Merci.

- Enfin pouvez-vous me communiquer **le cryptogramme**, les trois chiffres au dos de votre carte s'il vous plaît. Merci.

CONSIGNES : Si doute sur un chiffre/ ou infos de la carte bancaire, ne pas hésiter à faire répéter le client voire à vérifier avec lui les numéros de sa carte :

Je vais vérifier avec vous vos numéros de carte bancaire.

B- VERIFICATION PAYBOX de la validité des coordonnées de la carte bancaire:

a - VERIFICATION PAYBOX CB « valide »

Voilà, j'ai bien saisi les données dans notre système et j'attends la validation de votre paiement.

b - VERIFICATION PAYBOX CB « invalide »

Je suis désolé Mme/Mlle/M. notre système nous indique que le **n° de carte/ la date de validité/ le cryptogramme** n'est pas accepté.

CONSIGNES : Vérifier les coordonnées de la carte et réessayer.

Pouvons-nous revérifier ensemble les numéros de votre carte bancaire : Pouvez-vous me redonner vos chiffres 2 à 2 que je les rentre à nouveau dans notre terminal de paiement.

CONSIGNES :

Si le client modifie son numéro de carte appuyer à nouveau sur « vérifier »

Si les numéros donnés par le client sont identiques ou la vérification est toujours invalide : demander une autre carte de paiement.

Désolée, le système me confirme que la carte n'est pas valide, avez-vous une **autre carte bancaire** à votre disposition ?

Si oui :

Je vais vous demander de me citer les numéros de votre carte 2 par 2

Si non : -> Procédure de paiement page 3

Procédure: Défaut de paiement 2

Le client appelle pour régulariser son paiement
2 – Validité de la transaction par carte bancaire sur Paybox

Identification commande
Aller sur Paybox

C- VERIFICATION PAYBOX de la validité de la transaction:

a - PAYBOX TRANSACTION CB VALIDEE

Voilà *Mme/Mlle/M.* votre paiement est accepté, je vous envoie votre commande aujourd'hui même.

Je vous remercie *Mme/Mlle/M.* et je vous souhaite une excellente *journée/soirée* !

b - PAYBOX TRANSACTION INVALIDE TEMPORAIREMENT

Je suis désolé *Mme/Mlle/M.* cette transaction est pour l'instant rejetée par votre banque.

Dans ce cas, ne vous inquiétez pas *Mme/Mlle/M.*: je vais représenter la transaction dans les prochains jours et votre colis vous sera expédié dès la confirmation de votre paiement.

Si votre paiement ne passe toujours pas, je me permettrai de vous recontacter. C'est d'accord ?

Je vous remercie *Mme/Mlle/M.* et je vous souhaite une excellente *journée/soirée* !

c - PAYBOX TRANSACTION INVALIDE DEFINITIVEMENT

Je suis désolée, le système me confirme que la carte n'est pas valide, avez-vous une **autre carte bancaire** à votre disposition ?

Si oui :

Je vais vous demander de me citer les numéros de votre carte 2 par 2

CONSIGNES : valider paiement B

Si transaction validée -> SCRIPT C-a : Paiement CB valide

Si transaction invalide temporairement -> SCRIPT 11 : Paiement CB invalide temporairement

Si transaction invalide définitivement -> Procédure de paiement page 3

Procédure: Défaut de paiement 3

Le client appelle pour régulariser son paiement
3 - Si paiement CB impossible, proposer chèque, voire espèces.

Identification commande

3 - Le client refuse la carte bancaire et demande l'envoi par chèque

Dans ce cas, *Mme/Mlle/M*,: ce que vous allez faire, c'est nous envoyer **très** rapidement un chèque pour un montant de **XX euros** à l'ordre de *_Enseigne_*, à notre adresse habituelle, c'est d'accord ?

A - SI OUI :

Si nécessaire, rappeler l'adresse :

Délices et Gourmandises BP n°10013 6760 Virton – Belgique	Les Délices d'Annie BP n°10014 6760 Virton – Belgique
Délices et Gourmandises La Cave BP n°10013 6760 Virton – Belgique	Editions Natur' Santé BP n°23 6780 Messancy – Belgique

N'oubliez surtout pas de mettre vos nom et adresse au dos de votre chèque.

Et dès que nous recevons votre paiement de **XX euros**, nous vous envoyons votre colis.

Voilà *Mme/Mlle/M* je vous remercie et je vous souhaite une excellente *journée/soirée* !

4 - Le client n'a ni carte bancaire, ni chéquier mais souhaite payer sa commande -> proposer le paiement en espèces

Dans ce cas, *Mme/Mlle/M*,: vous pouvez nous envoyer **très** rapidement des espèces pour un montant de **XX euros**, à notre adresse habituelle, c'est d'accord ?

A - SI OUI :

Si nécessaire, rappeler l'adresse : (voir ci-dessus).

N'oubliez surtout pas de joindre à votre paiement vos nom et adresse ainsi que le montant de la commande concernée.

Et dès que nous recevons votre paiement de **XX euros**, nous vous envoyons votre colis.

Voilà *Mme/Mlle/M* je vous remercie et je vous souhaite une excellente *journée/soirée* !

CONSIGNES : à classer dans « attente de paiement par chèque ou espèces »

B - SI NON : Procédure page 4

Procédure: Défaut de paiement 4

Le client ne veut pas payer sa commande ou veut l'annuler ou souhaite vérifier que l'annulation a bien été effectuée

Identification commande

5 – Le client ne veut pas payer sa commande ou veut l'annuler ou souhaite vérifier que l'annulation a bien été effectuée

A- Refus de tout moyen de paiement (ni Carte bancaire ni promesse d'envoyer un chèque) -> à classer dans aucun paiement valide

Bien *Mme/Mlle/M.*, je comprends vos difficultés. Ce que je vais faire pour cette fois **exceptionnellement**, c'est annuler votre commande auprès de notre service Clientèle, et j'espère que vous aurez d'autres bonnes occasions de recommander nos produits par la suite.

Voilà *Mme/Mlle/M.*, je vous remercie et je vous souhaite une excellente *journée/soirée* !

B- Le client souhaite annuler sa commande en cours -> à classer dans annulation de commande

Très bien *Mme/Mlle/M. NOM DE FAMILLE_*, je prends en compte immédiatement votre demande d'annulation de commande.

Je vous souhaite une excellente *journée/soirée* !

ANNEXE

Jeux /Cadeaux

Procédure d'utilisation des différentes lettres si réclamation écrite

ANNEXE

Jeux /Cadeaux

Procédure d'utilisation des différentes lettres si réclamation écrite

Par Courrier ou Mail

Jeu du rendez-vous	Jeu Principal	Cadeaux
		<i>avec ou sans commande</i> <i>avec ou sans question sur le gain</i>
Lettre 7207 : Explications générales	<i>Impact croissant et plus précis de 7202 à 7221</i> Lettre 7202 : Informations générales Lettre 7220 : Conditions d’attribution Lettre 7221 : Conditions d’attribution et dates de clôture	Lettre 7223 : Ensemble informatique ou bien-être \$ relaxation Lettre 7225 : Cadeau principal + gain avec ou sans commande Lettre 7230 : Cadeau + cadeau principal sans commande Lettre 7231 : Cadeau + cadeau principal + gain sans commande Lettre 7233 : Cadeau + cadeau principal avec commande enregistrée Lettre 7234 : Cadeau + cadeau principal + gain avec commande enregistrée Lettre 7301 : AVIP cadeaux prime dans colis Lettre 7302 : AVIP sans règlement
Lettre 7208 : Explications générales + AR Bon de Commande Lettre 7209 : Explications générales + AR Bon De Participation	Lettre 7101 : AR Bon de Commande + Conditions d’attribution Lettre 7102 : AR Bon De Participation + Conditions d’attribution	

*AR= accusé de réception

ANNEXE Jeux / Cadeaux toujours par écrit

Procédure d'utilisation des différentes lettres

Identification commande et/ ou participation concernée

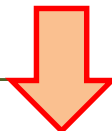
OBSERVATION: connexion à HOD

- **Vérifier la date** de la dernière commande / du dernier bon de participation
- **Vérifier les antécédents** au niveau des échanges de lettres.
 - Existence de lettres automatiques LT déjà envoyées
 - Leur date
 - Leur fréquence
 - Leur type (référence)
- **Analyser la réclamation:**
 - Jeu principal
 - Jeu du rendez-vous
 - Cadeaux
- **Analyser le niveau de demande**
 - Informations générales
 - Conditions d'attribution
 - Conditions d'attribution et date de clôture
 - La virulence du ton

REPONSE

- **Adapter la réponse au type de réclamation**, et tenir compte de leur progression au niveau du contenu : (cf. page précédente et suivante)
 - De la plus générale à la plus ciblée.
- **Faire attention à l'intervalle de temps entre l'envoi de deux mêmes lettres**
 - idéal : 6 mois
 - minimum : 3 mois

Si CAS DIFFICILE / VIRULENT ou doute sur la teneur de la réclamation ou sur l'historique (présence notamment de lettre-Word LTW (code commentaire 43))



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

ANNEXE Jeux / Cadeaux toujours par écrit

Mode d'utilisation des différentes lettres

Identification commande et/ ou participation concernée

Jeu du rendez-vous :

Le client attend la remise de son prix à une date précise différente des dates de clôture du jeu principal (ni le 30 juin, ni le 31 décembre).

La lettre principale

- Si courrier seul -> lettre d'information générale : 72.07

Les lettres accusant réception

- Si bon de commande (BDC) avec courrier ou annotation -> lettre 72.08
- Si bon de participation (BDP) avec courrier ou annotation -> lettre 72.09

Jeu principal :

Il existe également deux catégories de lettre pour le jeu principal :

Les 3 lettres principales de la plus générale à la plus ciblée (impact croissant) :

- **Lettre 7202** : Informations générales
- **Lettre 7220** : Conditions d'attribution
- **Lettre 7221** : Conditions d'attribution et dates de clôture

Remarques :

- Si la demande du client est récurrente et qu'une réponse a déjà été envoyée dans le mois précédent -> **Pas de réponse à apporter**
- La lettre 7221 est la dernière étape avant la lettre LTW (code 43), i.e. le Service Client CPE -> **L'utiliser le plus tardivement possible**

Les lettres accusant réception

- Lettre 71.01 : AR de commande
- Lettre 71.02 : AR de participation

Attention (cf. formation à venir) :

- Ces deux lettres AR « accusant réception » dans le cas du jeu principal servent de lettres « joker » :
 - > Elles permettent d'informer le client sans épuiser trop vite les lettres principales 7202, 7220 et 7221.
 - > En alternant leur utilisation avec les lettres principales, elles permettent de faire un rappel jeu régulier en diversifiant la forme de l'envoi.
- Ces deux lettres AR « accusant réception » ne peuvent être utilisées que :
 - > Si un bon de commande ou un bon de participation accompagne la réclamation.
 - > Si un bon de commande ou un bon de participation a été saisi le jour même ou la veille.

Si CAS DIFFICILE / VIRULENT ou doute sur la teneur de la réclamation ou sur l'historique (présence notamment de lettre Word LTW (code commentaire 43))



TRANSMETTRE AU SERVICE CLIENT CPE

ANNEXE Cadeau toujours par écrit

Procédure d'utilisation des différentes lettres

Identification commande et/ ou participation concernée

AVEC COMMANDE

Ensemble informatique ou relaxation

Le client fait part de son insatisfaction concernant l'ensemble informatique ou bien-être & relaxation

- 72.23 : Ensemble informatique ou relaxation

Cadeau Prime

Le client réclame un cadeau prime ou indique un cadeau prime manquant dans son colis

- 72.33 : cadeau + cadeau principal

Le client demande des informations sur les cadeaux prime + demande gain (notion d'argent)

- 72.34 : cadeau + cadeau principal + gain

AVIP

Le client a renvoyé l'AVIP sans respecter les conditions

- 73.02 : AVIP sans règlement

Si le client fait une réclamation sur un avis de présentation de cadeau prime suite à une commande précédente

- 73.01 : AVIP cadeaux prime dans colis + cadeau principal

SANS COMMANDE

Cadeau Prime

Le client réclame un cadeau prime ou indique un cadeau prime manquant dans son colis

- 72.30 : cadeau + cadeau principal

Le client demande des informations sur les cadeaux prime + demande gain (notion d'argent)

- 72.31 : cadeau + cadeau principal + gain

AVEC OU SANS COMMANDE

Cadeau Prime

Le client demande des informations sur les cadeaux prime + demande gain (notion d'argent)

- 72.25 : cadeau principal + gain

ANNEXE : Script d'introduction et de conclusion téléphonique

Script d'introduction :

« **Nom de l'enseigne*** » bonjour, « prénom » à votre écoute. En quoi puis-je vous aider ?

Reformulation de la demande du client

Si Problèmes/Réclamations ou Mise à jour compte client = identifier le client et requalifier les informations

Script de conclusion :

Si toutefois, vous aviez d'autres questions, n'hésitez surtout pas à nous recontacter.

Très bien Mme/Mr, je vous remercie de votre appel, je vous souhaite une excellente journée / fin de journée.

Nom de l'enseigne* :

- Délices et Gourmandises
- Délices et Gourmandises La Cave
- Les Délices d'Annie
- Editions Natur'Santé

ANNEXE : Accès détail commande client + mode d'emploi + Ecran de visualisation (HOD)

Recherche et visualisation du compte client



DETAIL D'UNE COMMANDE CLIENT

Réf. commande	Media	M Y S O	Mt P.R.	Calculé	% Rem.	F.prt	F.C.R.	L E
2005082301001	0503420001	P.H. 1	55,40	55,40	0,00	5,50	0,00	N S
04 23/08/2005	H		55,40					
10 20050823000001			0,00	141444000	1			
23/08/2005								

Visionner les autres commandes

Activer la touche **F17** pour se positionner sur les commandes précédentes.

Activer la touche **F18** pour se positionner sur les commandes suivantes.

Par défaut, à l'appel du client, la dernière commande s'affiche.

D'autres touches de fonction sont disponibles en actionnant la touche **F24**.

1 /Réf. Commande

Elle est composée de la date de la journée dans laquelle la commande a été saisie, du n° de lot et de la position du bon dans le lot.

2 / Le code Média sous lequel la commande a été saisie

3 / Le mode et moyen de règlement sous lesquels la commande a été saisie (P-H)

4 / Le code société code de l'enseigne commerciale sous lequel la commande a été saisie.

Se référer à l'option F16 pour savoir le nom exacte de cette enseigne

5 / Le code opératrice permet d'identifier la personne qui a enregistré cette commande.

6 / Adresse de Livraison Si une adresse de livraison a été saisie alors Y sera mentionnée. Dans le cas contraire N.

ANNEXE : Accès à la saisie des commentaires + mode d'emploi (HOD)

Saisie dans le champ commentaire du détail des échanges



LA SAISIE DES COMMENTAIRES

Enregistrer un commentaire :

Tous les commentaires seront saisis en actionnant la touche **F15** (maj+f3).

Si le commentaire doit être mis sur un mouvement existant, la réf. Commande et la réf. Expédition devront être laissés tels quels.

Pour enregistrer un commentaire dans l'historique général, il convient d'effacer les numéros de commandes et d'expédition.

Pour obtenir d'autres lignes d'écritures, il convient d'indiquer ici le signe « + » puis appuyer sur « entrée » pour valider.

Le code pour l'enregistrement d'un commentaire lié à un appel entrant est **45**.

Le code opérateur correspond à l'initiale qui vous a été fournie.

Le code société par défaut sera positionné en tenant compte de l'enseigne de la commande.

Une fois les informations ci-dessus complétées, faites « Tab » afin d'accéder à la ligne d'écriture.

Liste des codes commentaires à utiliser

CODE	DESIGNATION	CARACTERES
40	Commentaire libre	Majuscules
42	Appels sortants	Minuscules
45	Appels entrants	Minuscules
43	LTW*	Majuscules
44	Emails	Majuscules

* Utilisé exclusivement par le service contentieux

ANNEXE : Accès détails commande client + mode d'emploi + Ecran de visualisation (HOD et MCP)

Recherche et vérification du statut de la commande avant de répondre au client



DETAIL D'UNE COMMANDE CLIENT

HISTORIQUE CLIENTS

8/07/07

SIGLE : DEMO Code client : 09000845 0 St. Grp : A Origine : A Statut : L

Titre, Nom, Prénom : 1 GLAUD JEAN

Cpt d'adresse : Solde : *****0,00

Numéro Voie : Lieu dit : Id.P, C.P, Loc, Tél : F 06200 NICE

Réf. commande	Média	M Y S D	Mt P.A.	Calculé	% Rem.	F.ppt	F.C.R.	L
2005022301001	0603420001	P-H	55,40	55,40	0,00	5,50	0,00	N
04 23/08/2005								
10 20050223000001	0,00	14/444000	1	CURE TRIPLE				
23/08/2005								

01=Attente, 02=Épuisé, 03=Annulé, 04=Payement, 10=Facturé, 20=20=Retour, 31=99=Code

F24autres touches

F3=Exit F5=Inclure relances F12=Annuler F17=Cde précédente F18=Cde suivante

01/001

Visionner les autres commandes

Activer la touche F17 pour se positionner sur les commandes précédentes.

Activer la touche F18 pour se positionner sur les commandes suivantes.

Par défaut, à l'appel du client, la dernière commande s'affiche.

D'autres touches de fonction sont disponibles en actionnant la touche F24

1/Réf. Commande

Elle est composée de la date de la journée dans laquelle la commande a été saisie, du n° de lot et de la position du bon dans le lot.

2/Le code Média

sous lequel la commande a été saisie

3/Le mode et moyen de règlement

sous lesquels la commande a été saisie (P-H)

4/Le code société

code de l'enseigne commerciale sous lequel la commande a été saisie.

Se référer à l'option F16 pour savoir le nom exacte de cette enseigne

5/Le code opératrice

permet d'identifier la personne qui a enregistré cette commande.

6/Adresse de livraison

Si une adresse de livraison a été saisie alors Y sera mentionnée. Dans le cas contraire N.

ERP HOD



Présentation de la Fiche Client – Colis distribués par le réseau

Colis Privé

MonColisPrivé Colis PF5 120 303 557 CPE 18/12/2015 Client destinataire avisé CPE [CPE] v2.0 (2015.12.02) [74]

Détail colis Réclamation (0) Historique (9) Copier / Coller Fermer

Statut : 18/12/2015 Client destinataire avisé

MET Agence : 16/12/2015 Agence : CE16 LISSES

Chargeur : CPE (N° Client Ext. : 2015120350) Mode : Domicile Standard

Destinataire : LE GALLIC GERARD Offre : Bis

Adresse : 52 RUE DE LAUNAY 91240 ST MICHEL SUR ORGE

Email : Digicode : 0169015973 Tél. Mobile : 0689254897

Tél. Fixe : 0,630 kg Montant CRT : 0,00 €

Poids : Ce bouton permet d'ajouter des compléments d'adresse ou des consignes de livraison pour le livreur.

Ce bouton permet d'accéder à l'historique des contacts émis au préalable par Colis Privé (sms, courrier, téléphone)

Ce bouton permet d'accéder à la signature éventuelle du client.

Ce bouton permet la re-planification d'un colis.

Cette fonction permet d'avoir la vision de l'historique des statuts.

Les coordonnées du client sont présentées dans ces 3 zones.

Après avoir sélectionné et cliqué sur le numéro de colis, la fiche détaillée du client apparaît.

18/12/2015

PRESENTATION DU FILI COLIS PRIVÉ

MCP

65