



# Mémo Télévente

## Traitement des réclamations

### Qualité Produit

Code: SF\_I\_CO\_05

Version : 01

Date : 29/09/2020

Pour toute création d'un **litige SAP sous le motif 15 (Qualité)** (ex-Brake) ou **remplissage d'une fiche réclamation** (ex-Davigel), il est primordial de :

- Récupérer les **éléments de traçabilité** : code **produit**, **quantités concernées**, lot fournisseur, DLC/DDM, Estampille sanitaire en cas de produit d'origine animale et idéalement une copie de l'étiquette et/ou de la facture.
- Détailler ensuite le **motif** de la remontée client (7 motifs possibles – Voir « Motifs Litiges... » ci-dessous).

Les pièces jointes (photos, mails clients...) doivent être enregistrées dans SAP ou envoyées à l'adresse mail [qualite@sysco.com](mailto:qualite@sysco.com).

## MOTIFS LITIGE SAP ET INFORMATIONS IMPORTANTES



- 1- Problème santé client  
2- Corps étranger  
3- Analyse Non Conforme**



**Déclenchement systématique d'une alerte qualité**  
(voir « Focus Alerte qualité » ci-après)

### 4- Étiquetage

- S'assurer que la non-conformité concerne l'étiquette fournisseur et non l'étiquette préparation
- Préciser la non-conformité d'étiquetage (ex : absence étiquette carton)

### 5- Calibre-Poids

- Vérifier si la non-conformité concerne un produit en poids variable ou poids fixe
- S'il s'agit d'un poids variable, s'assurer, avant de réaliser le litige, que la fourchette de poids n'est pas respectée

### 6- Conditionnement

- Détailler la non-conformité (sous-vide défectueux, nombre de pièces non conformes...)

### 7- Aspect, Goût, Odeur

- Détailler la non-conformité
- Vérifier que les conditions de stockage et de mise en œuvre chez le client sont conformes à celles préconisées sur la fiche technique

Si la **quantité** de produits concernée est **importante** ou que le **client** est « **menaçant** », une **alerte qualité** doit être déclenchée.  
(voir « Focus Alerte qualité » ci-après)

## FOCUS ALERTE QUALITÉ

	Cas 1	Cas 2
Litiges concernés ?	<p>Le litige qualité peut avoir un impact sur la <b>santé du consommateur</b> :</p> <p><b>1- Problème santé client 2- Corps étranger 3- Analyse non-conforme</b></p>	<p><b>1- Le litige porte sur une <b>quantité importante</b> de produit.</b></p> <p><b>2- Le litige est intervenu chez un <b>client « sensible »</b> et/ou <b>menace</b> la relation commerciale ou <b>l'image de l'entreprise</b></b></p>
Quelles informations collecter ?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Circonstances détaillées</li><li>- Nombre de personnes malades ou blessées</li><li>- Consultation médicale / Hospitalisation ?</li><li>- Photo corps étranger</li><li>- DDPP alertée</li></ul>	Circonstances de la découverte de l'anomalie.
Transmission litige au service qualité sous <b>24h MAX</b>	<p>La transmission du litige se fait :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- en automatique via SAP (Équipe ex-Brake)</li><li>- avec la fiche de réclamation via <a href="mailto:qualite@sysco.com">qualite@sysco.com</a> (Équipe ex-Davigel)</li></ul> <p><b>+ alerte par téléphone (02.35.04.76.00)</b></p>	<p><b>Demander au client les différentes preuves (bulletin analyse, courrier client, corps étranger à conserver...)</b></p>