

1/ Objet et définition

Brake doit être capable de gérer les rappels de denrées de façon efficace et maîtrisée afin d'assurer la sécurité des aliments. Ce document explique les opérations à mener à bien au niveau du commerce pour y parvenir.

Le Rappel est PRIORITAIRE, il met en jeu la Sécurité des Aliments.

Le rappel de denrées est une opération qui vise à **interrompre la consommation** de produits défectueux lorsqu'il existe un risque avéré ou même potentiel pour le consommateur.

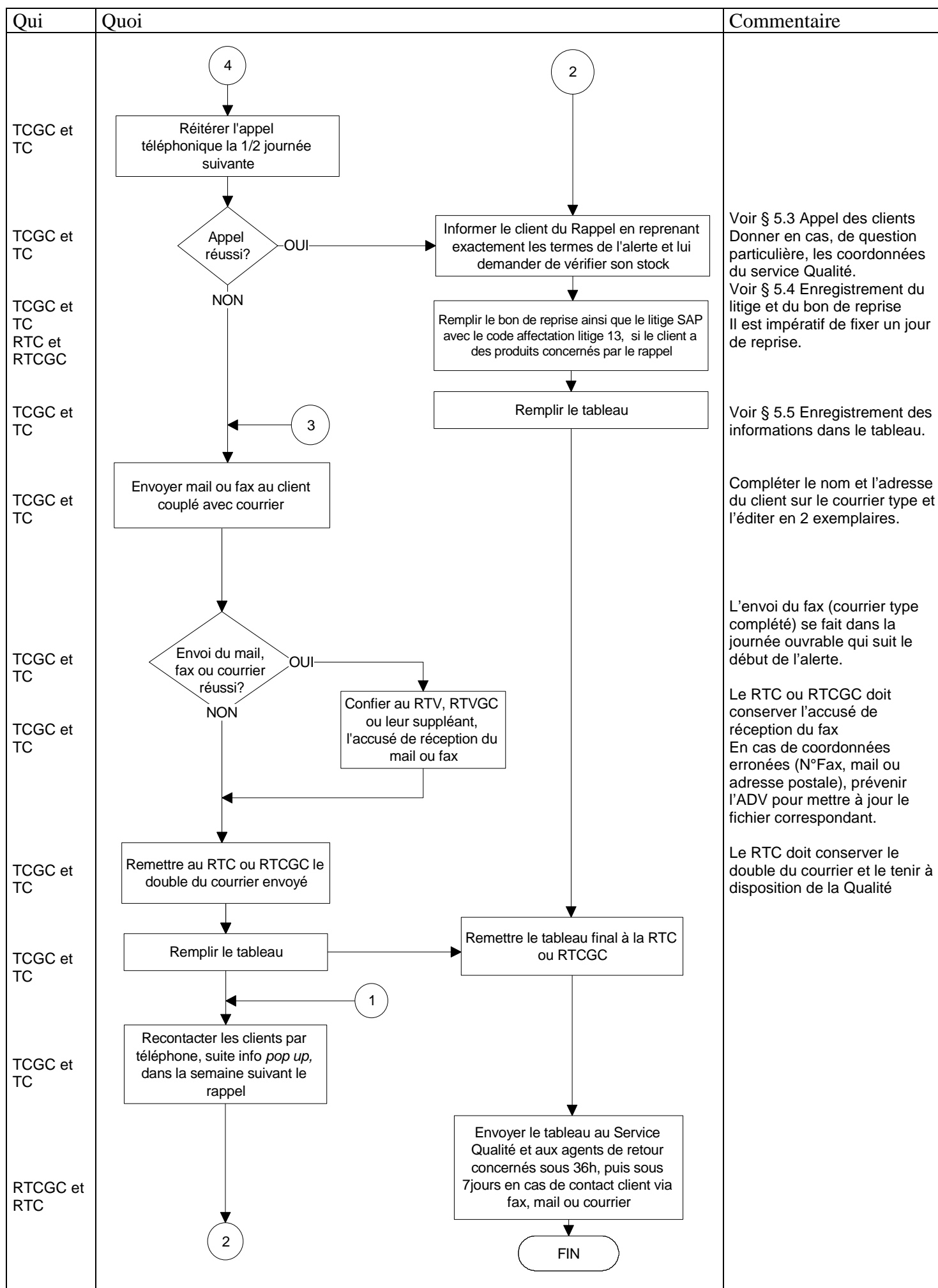
Le rappel, c'est la reprise du produit auprès de nos clients.

2/ Personnes concernées par ce document

Les personnes suivantes doivent être capables de mener à bien cette instruction :

- les Responsables Télé-commerciales (RTC),
- les Responsables Télé-commerciales Grands Comptes (RTCGC),
- les Télé-commerciales (TC),
- les Télé-commerciales Grands Comptes (TCGC),
- les Responsables des Ventes (RV),
- les Responsables des Ventes Grands Comptes (RVGC),
- les suppléants des RTC et RTCGC.

Qui	Quoi	Commentaire
RTC, RTCGC, et suppléants	Recevoir l'information du Rappel par un appel téléphonique du serv. Qualité	Voir § 4 Pré-alerte téléphonique
RTC, RTCGC, et suppléants	Recevoir le message d'alerte de la Qualité par mail et par message SAP	Voir § 5.1 Mode d'envoi du message
RTC, RTCGC, suppléants	Trier les clients de son agence commerciale	Voir § 5.2 Tri de la liste clients Voir Annexe 1 : Mémo pour l'utilisation d'Open Office
RTC, RTCGC, suppléants	Répartir les clients par TC	Voir § 5.2 Tri de la liste clients
TCGC et TC	<p>Le nbre de clients est supérieur à 30?</p> <p>NON → Appel des clients concernés par téléphone</p> <p>OUI → Le contact des clients est-il pris en charge par le serv. Qualité?</p>	<p>Le service Qualité demande au RTC, RTCGC ou leur suppléant si ils veulent assurer le contact des clients</p>
	<p>OUI → 1</p> <p>NON → Appel des clients concernés par téléphone</p>	
	Appeler les clients concernés par téléphone	
	<p>Appel réussi?</p> <p>OUI → 2</p> <p>NON → Le lendemain est-il un jour férié ou un samedi?</p>	
	<p>OUI → 3</p> <p>NON → 4</p>	
		<p>Voir § 5.3 Appel des clients</p> <p>« Un appel réussi » est un appel avec contact direct avec le client</p> <p>« habilité pour vérifier les stocks »</p>



3/ Gestion des absences

Les RTC et RTCGC devront avoir désigné un suppléant au sein de leur équipe.

Les RTC, RTCGC et leur suppléant ne prendront pas de congés en même temps.

Les coordonnées du suppléant sont transmises au service Qualité qui les intégrera à la liste de rappel pour les messages SAP et mails.

Lors des congés des RTC et RTCGC, le suppléant assurera la coordination de l'alerte dans les délais impartis sous la responsabilité du RV ou du RVGC.

Le nom du suppléant figure **systématiquement** dans les messages d'absence des RTC ET RTCGC avec ses coordonnées.

4/ Pré-alerte par SMS

Avant d'envoyer le message d'alerte, le service Qualité envoie un SMS à tous les RTC et RTCGC concernés.

Les TC suppléantes ainsi que le RV, ou RVCG sont prévenus. Ces personnes prendront en charge le rappel, épaulées par le service Qualité en cas d'absence du RTC ou RTCGC.

Si le nombre de clients par agence commerciale est supérieur à 30, le service Qualité détermine le mode d'envoi de l'alerte. Le Service Qualité peut envoyer le message de rappel par fax ou mail, si les informations sont disponibles sur SAP, ou par courrier. Cette tâche peut être sous-traitée par un prestataire.

5/ Traitement du rappel

Ces alertes doivent être traitées en priorité.

5.1/ Mode d'envoi du message

Les messages de rappel sont envoyés aux agences commerciales par le service Qualité de Limonest, **par mail et par message SAP** uniquement aux régions concernées.

Ils sont identifiés par leur n° de chrono.

Ex : RAPPEL QUALITE*****2011 04 04 ECLAIR CHOCOLAT PASQUIER*****
2011.04.04 = 4^{ème} blocage du mois d'avril 2011.

Avec le message mail, sont joints les documents ci-dessous :

- la liste des clients concernés par le rappel
- le document type de rappel-retrait qui reprend l'identification du produit, du fournisseur et le motif du rappel
- le courrier type à adresser aux clients non joignables, **y compris en cas de fermeture de l'établissement.**

5.2/ Tri de la liste clients

Ag Com	Agence com	S Vte	Secteur vente	STC
A013	Gds Cpts-March Ouest	A01302	GDS CPTS - MAR OUEST	182
A010	Indpts Ouest	A01021	LORIENT QUIMPER	154

Sélectionner dans le fichier les clients de votre agence commerciale, puis trier les clients par STC (secteur Télécommerciale). Pour l'utilisation de ces fonctions sur Calc Open Office se reporté sur l'**Annexe 1**

Répartir ensuite les clients par TC.

5.3/ Appel des clients

« Un appel réussi » est un appel avec contact direct avec le client habilité pour vérifier les stocks (laisser un message sur répondeur ou à un standardiste n'est pas « un appel réussi »)

Informez le client en reprenant les termes exacts de l'alerte et lui demandez de vérifier ses stocks.

Si le produit rappelé est en train d'être cuisiné, **demandez expressément au client de ne pas servir le produit** et appelez le service Qualité afin qu'il statue sur le devenir du produit.

Lors de la prise de commande avec un client qui a été contacté par fax, mail ou courrier, lui reparlez de l'alerte et lui demandez s'il a le produit dans ses stocks.

Quand un client, contacté par fax, mail ou courrier, téléphone pour indiquer qu'il a le produit, notez la quantité et fixez le jour de reprise. Ce jour coïncide avec un jour de livraison.

Si le client n'a pas de livraison avant 2 semaines, informez le RTC ou RTCCG.

Il contactera le responsable Trafic et déterminera avec lui le jour de reprise.

5.4/ Enregistrement du litige et du bon de reprise

Pour chaque quantité bloquée par les clients, le TC doit :

- compléter un bon de reprise. Il indique en motif « Alerte sanitaire » et affecte le motif 13 « Rappel ». Ces bons de reprises peuvent éventuellement être imprimés sur papier couleur,
- enregistrer un litige sous le **code 13** qui permet de différencier les produits faisant l'objet d'un rappel des reprises programmées,
- voir avec le service Trafic pour joindre le nombre d'auto-collants « Produit rappel », au bon de reprise, selon le nombre de cartons à reprendre.

5.5/ Enregistrement des informations dans le tableau

5.5.1/ Contact du client par téléphone

Si l'appel téléphonique est réussi (contact direct avec le client) :

Chaque TC doit noter son nom, le nom du client, le mode de contact, la date, l'heure et la quantité restant chez le client.

Si le client n'a plus le produit en stock, indiquer « 0 ».

Déterminer avec le client la date de reprise, et indiquer le site de reprise.

5.5.2/ Contact du client par fax, mail ou courrier

Nom de la TC	Nom du client	Mode de contact	Date du contact (date AR pour fax ou mail)	Heure du contact (Heure AR pour fax et mail)	Quantité restante chez le client (théorique)	Date de reprise	Site de reprise	Quantités réellement reprises	Remarques
Christelle	Mr Yvon	fax + téléphone	08/04/2014 11/04/2014	12H43 15H50	1 carton	14/04/2014	AY10		

Si le mode de contact est le fax, mail ou le courrier, notez son nom, le nom du client à qui est adressé le document, le mode de contact, la date et l'heure de l'envoi du courrier ou la date et l'heure de l'accusé de réception du fax ou mail.

Lors de la prise de commande suivante ou quand le client appelle pour indiquer les quantités à reprendre, le tableau doit être re-complété avec les informations fournies par le client en rouge dans le tableau.

5.6/ Synthèse des quantités

Dans les 36 heures qui suivent l'envoi du message de rappel, le RTC, le RTCGC ou leur suppléant renvoie le tableau au Service Qualité ainsi qu'aux agents de retour des sites de reprise.

Il informe le service Qualité et l'agent de retour concerné de tout changement effectué dans ce tableau.

6/ Suivi du rappel par le service Qualité

Le service chargé de la sécurité des aliments fait le point au bout de 36 heures sur les réponses des RTC et TTCGC.

Il relance les RTC, RTCGC ou leur suppléant qui n'ont pas répondu et note les délais maximums d'information des clients dans le document de synthèse en fin de rappel, pour chaque agence.

Les délais d'information des clients lors des rappels font partie des indicateurs suivis dans le cadre de notre politique Qualité définie pour notre démarche ISO 22000.

Annexe 1

Mémo pour l'utilisation de certaines fonctions de Calc d'Open Office

Code : F_I_S4_22

Version : 4

Date : 31/07/14

Masquer une ou des colonnes

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente(en lecture seule) - Calc

Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide

B1:B65536 f(x) Σ = Désignation article

A	B	C	D	E
1	Article	Désignation article	Client	Nom 1 Client
2	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	423	R.P.A. LES CEDRES
6	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1111	REST. PETITCLAIR
7	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE
8	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE
9	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES
10	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	57727	REST. L'ESPERANCE
11	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	57727	REST. L'ESPERANCE
12	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	62782	REST. L'AIR BLEU
13	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	62782	REST. L'AIR BLEU
14	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	63710	INSTITUT LAMORICIERE
15	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	64235	REST. LE CHENE CREUX
16	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
17	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23
18	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET
19	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847	CAFE DES JONQUILLES
20	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847	CAFE DES JONQUILLES
21	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON
22	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	REST. LES GENETS D'OR
23	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	REST. LA CORVETTE
24	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS
25	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS

Commencer par sélectionner la ou les colonnes que vous voulez masquer. Pour sélectionner les colonnes cliquer gauche sur les lettres des colonnes (flèche rouge).

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente - Calc

Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide

Arial 10 G I S = Désignation article

A	B	C	D	E
1	Article	Désignation article	Nom 1 Client	Nom 2 Client
2	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS
6	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR
7	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE
8	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE
9	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU
10	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
11	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
12	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU
13	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU
14	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE
15	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX
16	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
17	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE
18	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET
19	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
20	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
21	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	MELLE SANDRINE MAUGEAIS
22	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	MR RENAUDIN
23	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	MME ANITA BLERET
24	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	SNC BOUTIN
25	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	SNC BOUTIN

Une fois la colonne sélectionnée, cliquer droit sur la lettre de la colonne puis cliquer sur "masquer".

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente - Calc					
Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide					
A1:C65536 fx() Σ = Client					
	A	C	D	E	F
1	Article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client	Nom Contact
2	39312	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	MME CLAVEREUIL
3	39312	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU	MR BLOURDIER FRANCK
4	39312	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	Mme DAVID
5	39312	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS	MME REAU
6	39312	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR	MME PETITCLAIR
7	39312	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE	MR LEMESLE
8	39312	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE	MME AUPETIT COLETTE
9	39312	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU	
10	39312	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
11	39310	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
12	39312	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
13	39310	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
14	39312	63710	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE	MME AVERTY
15	39312	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX	MR BOSSARD CLAUDY
16	39312	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	MME ROLLAND
17	39312	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE	Fabrice MARTINI
18	39312	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET	MR BERNARD ALLAN
19	39312	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR. BOURLIER THIERRY
20	39310	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR. BOURLIER THIERRY
21	39312	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS	Mme GOUDEI Sandrine
22	39312	107283	REST. LES GENETS D'OR	MR RENAUDIN	THIERRY
23	39312	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET	BLERE
24	39312	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN
25	39310	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN

Pour réafficher les colonnes masquées, sélectionner les colonnes de part et d'autre de la colonne masquée, en cliquant de manière continue (glissement) sur les lettres des colonnes (ici A et C).

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente - Calc					
Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide					
A1:C65536 fx() Σ = Client					
	A	C	D	E	F
1	Article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client	Nom Contact
2	39312	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	MME CLAVEREUIL
3	39312	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU	MR BLOURDIER FRANCK
4	39312	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	Mme DAVID
5	39312	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS	MME REAU
6	39312	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR	MME PETITCLAIR
7	39312	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE	MR LEMESLE
8	39312	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE	MME AUPETIT COLETTE
9	39312	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU	
10	39312	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
11	39310	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
12	39312	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
13	39310	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
14	39312	63710	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE	MME AVERTY
15	39312	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX	MR BOSSARD CLAUDY
16	39312	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	MME ROLLAND
17	39312	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE	Fabrice MARTINI
18	39312	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET	MR BERNARD ALLAN
19	39312	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR. BOURLIER THIERRY
20	39310	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR. BOURLIER THIERRY
21	39312	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS	Mme GOUDEI Sandrine
22	39312	107283	REST. LES GENETS D'OR	MR RENAUDIN	THIERRY
23	39312	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET	BLERE
24	39312	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN
25	39310	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN

Puis sélectionner "afficher" pour faire réapparaître la ou les colonnes qui ont été masquées.

Mettre un filtre sur un tableau

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente - Calc

Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide

A1:IV65536 f(x) Σ = 39312

A	B	C	D	E
Article	Désignation article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client
2	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS
6	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR
7	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE
8	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE
9	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU
10	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
11	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
12	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	62782	REST. L' AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU
13	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	62782	REST. L' AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU
14	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	63710	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE
15	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX
16	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
17	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE
18	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET
19	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
20	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
21	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS
22	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	REST. LES GENETS D' OR	MR RENAUDIN
23	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET
24	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN
25	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN

Pour mettre un filtre sur un document Open office, commencer par sélectionner l'ensemble du tableau (clic gauche sur la cellule en haut à gauche du tableau = flèche rouge).

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente - Calc

Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide

A1:IV65536 f(x) Σ = 39312

A	B	C	D	E
Article	Désignation article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client
2	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS
6	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR
7	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE
8	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE
9	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU
10	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
11	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
12	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	62782	REST. L' AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU
13	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	62782	REST. L' AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU
14	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	63710	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE
15	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX
16	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
17	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE
18	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET
19	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
20	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
21	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS
22	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	REST. LES GENETS D' OR	MR RENAUDIN
23	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET
24	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN
25	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN

Puis aller dans Données > Filtre > AutoFiltre pour mettre en place le filtre.

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente - Calc

A	B	C	D	E
1	Article	Désignation article	Client	Nom 1 Client
2	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	423	R.P.A. LES CEDRES
6	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1111	REST. PETITCLAIR
7	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE
8	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE
9	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES
10	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	57727	REST. L' ESPERANCE
11	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64PC		SARL DOMINIQUE MOREAU
12	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC		SARL DOMINIQUE MOREAU
13	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64PC		EURL L' AIR BLEU
14	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC		EURL L' AIR BLEU
15	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC		ASS. INSTITUT LAMORICIERE
16	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC		SARL LE CHENE CREUX
17	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	69898	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
18	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670	SARL CLARICE
19	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET
20	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847	CAFE DES JONQUILLES
21	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	SARL LES JONQUILLES
22	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	MELLE SANDRINE MAUGEAIS
23	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	MR RENAUDIN
24	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	MME ANITA BLERET
25	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	SNC BOUTIN

Il peut arriver que cette question apparaisse, à ce moment là cliquer sur “oui”.

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télévente - Calc

W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
1	Desc hier cli 5	Libellé Agence	SV	Info Témoin Sup.	STV	Nom de la T	Nom du clier
2	- tout -	INDPTS ANGERS	A01003	CHOLET	103		
3	- Standard -	INDPTS ANGERS	A01008	ANGERS	108		
4	- Top 10 -	INDPTS ANGERS	A01008	ANGERS	108		
5	A010	INDPTS ANGERS	A01012	LE MANS	153		
6	A011	INDPTS ANGERS	A01008	ANGERS	108		
7	A013	INDPTS ANGERS	A01008	ANGERS	108		
8	A020	INDPTS ANGERS	A01006	TOURS	182		
9	A023	INDPTS ANGERS	A01012	LE MANS	245		
10	A030	INDPTS ANGERS	A01003	CHOLET	245		
11	A040	INDPTS ANGERS	A01003	CHOLET	640		
12	A050	INDPTS ANGERS	A01023	PRESQUILE GUERANDAI	181		
13	A010	INDPTS ANGERS	A01023	PRESQUILE GUERANDAI	436		
14	A010	INDPTS ANGERS	A01025	NANTES NORD	108		
15	A010	INDPTS ANGERS	A01025	NANTES NORD	244		
16	A010	INDPTS ANGERS	A01027	VANNES	245		
17	A010	INDPTS ANGERS	A01008	ANGERS	182		
18	A010	INDPTS ANGERS	A01027	VANNES	245		
19	A010	INDPTS ANGERS	A01025	NANTES NORD	245		
20	A010	INDPTS ANGERS	A01025	NANTES NORD	853		
21	A010	INDPTS ANGERS	A01008	ANGERS	245		
22	A010	INDPTS ANGERS	A01027	VANNES	108		
23	A010	INDPTS ANGERS	A01008	ANGERS	245		
24	A010	INDPTS ANGERS	A01009	NANTES SUD	245		
25	A010	INDPTS ANGERS	A01009	NANTES SUD	26		

Enfin pour vous servir du filtre, cliquer sur le petit symbole afin de pouvoir sélectionner le filtre à appliquer.