

### 1/ Quelle priorité donner au retrait ou rappel ?

Informé le client d'un retrait ou un rappel est **LA PRIORITE**. La sécurité alimentaire et celle des consommateurs est en jeu !

### 2/ Qu'est-ce qu'un « appel réussi » ?

Un appel réussi est un appel avec un contact direct avec le client, habilité pour vérifier les stocks.

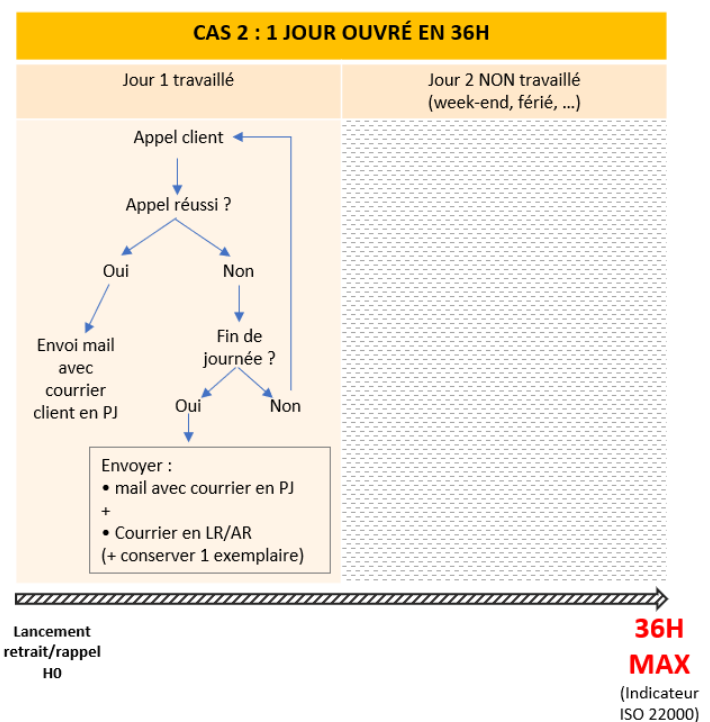
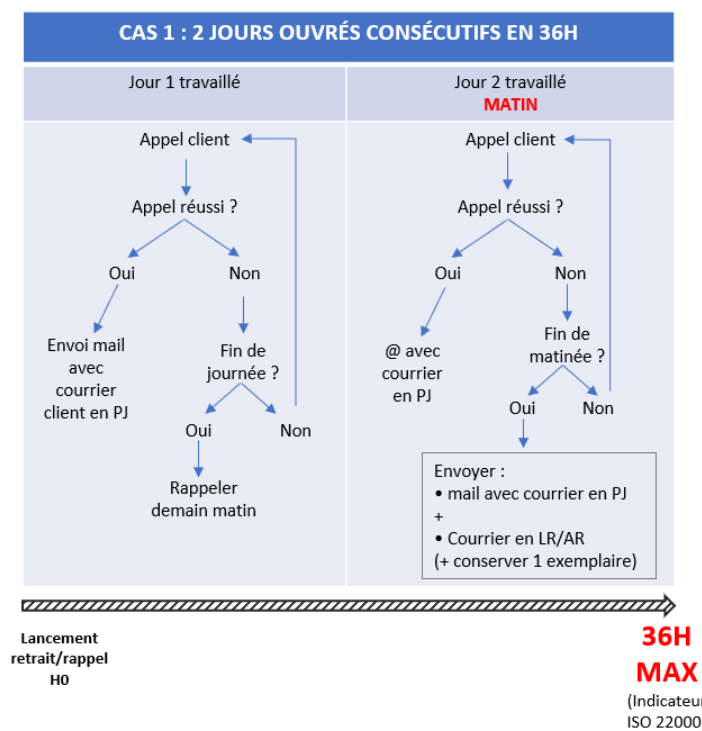
### 3/ Que faire en cas de question particulière du client ?

Contacté le service Qualité Client (02.35.04.76.00). En aucun cas, il ne faut interpréter le message d'alerte.

### 4/ Comment saisir le bon de reprise ?

L'enregistrer avec l'affectation litige 13 « Rappel » en marquant « Alerte sanitaire + Nom du produit concerné ».

### 5/ Comment respecter le délai maximum d'un retrait/rappel ?



### 6/ Comment saisir les informations de retrait/rappel ?

Équipe ex-Davigel : Saisir les données dans TESS.

Équipe ex-Brake : Saisir les données dans le fichier Excel. (cf. ci-dessous)

Attention aux unités !

Exigences client	Prise en charge: Service qualité ou TV	Nom de la TV	Nom du client	Appel réussi ? Oui/non	Mode du Contact Tél / mail / fax / courrier	Date	Heure	Date du contact réussi	A reprendre	Détruite par le client	Certificat reçu	Nitige	Remarques
APPEL OBLIGATOIRE	TV	saluszkia Mathie	Mr Bonnet	Oui	Tél	10/09/2020	14h16	10/09/2020	0	0			Consommé
TV	MOUSSA	Chef cuisine	Oui	Tél	10/09/2020	15h	10/09/2020	0	0				Consommé
NE PAS APPELER	Qualité		Oui	Tél centrale + mail	10/09/2020	13h30		0	0				Consommé (mail client)
Courrier interdit	TV	OLEDANO LILA	BAPTISTE	Oui	Tél	10/09/2020	15H00	10/09/2020	0	0			Consommé
TV	marie	Audrey	Oui	Tél	10/09/2020	8h30	11/09/2020	1, pas de traçabilité	0			1330425	Pas d'etiquette

### 7/ Comment assurer l'enregistrement des données ?

Équipe ex-Davigel : Saisir les données dans TESS sous **36H MAX**.

Équipe ex-Brake : Envoyer le fichier sous **36H MAX** au service qualité + agent de retour + resp. TV.

### 8/ Et après ?

Tous les clients pour lesquels vous doutez qu'ils aient reçu l'alerte (ex : clients ayant reçu un mail et un courrier uniquement) devront être appelés dans les 7 jours qui suivent le retrait/rappel (ex : lors de la prise de commande, lors d'un appel spécifique...) afin :

- De les alerter
- D'organiser la reprise
- D'indiquer les quantités à reprendre au service qualité + agent de retour + resp. TV