

**Finalité : Informer les clients sur la SDA et traiter les litiges clients et les alertes produits**

**Pilote**

Directeur Commercial National

**Co-pilote**

Directeur Développement Commercial

| ACTIVITES CLES                                     | DONNEES d'ENTREE  | PIP (DE)  | DONNEES de SORTIE  | PIP (A)   | Commentaires   |
|--|---|---|--|---|--|
| Communiquer sur la SDA auprès des clients          | Règlementation<br>Certification<br>Changement de Process Sysco<br>Règles Groupe   | Groupe Sysco<br>Service Qualité Hygiène HACCP<br>Service Qualité Produits<br>Service Qualité clients<br>Service commercial<br>Service Marketing | Fiches techniques Produits<br>Catalogues produits<br>Plaquettes d'information<br>Charte d'engagement<br>Courrier<br>Interface web, Site INCO, messagerie générique                         | Clients<br>Force de Vente terrain et sédentaire                                 |  |
| Communiquer sur la SDA auprès de la force de vente | Indicateurs SDA (enregistrements des données)<br>Règlementation<br>Certification<br>Changement de Process Sysco<br>Règles Groupe                              | Groupe Sysco<br>Service Hygiène HACCP<br>Service Qualité Produits<br>Service Qualité clients<br>Service commercial<br>Service Marketing         | Indicateurs SDA cumulé sur une période<br>Fiches techniques Produits<br>Catalogues produits<br>Plaquettes d'information<br>Comités équipes, CODEV cial/coll/TV<br>Interface Web, Site INCO | Force de Vente terrain et sédentaire  |  |
| Traiter les litiges clients                        | Réclamation client<br>SF_I_CO_03 Gestion commerciale des reprises   | Clients<br>Service Commercial   | Fiche réclamation client (SAP ex-Brake ou Excel ex-Davigel)<br>Ordre de reprise (SAP)<br>BRM Bon de Retour Marchandise (SF_E_LO_08)<br>Avoir financier                                     | Service Qualité Clients<br>Service Commercial<br>Chauffeurs-livreurs<br>Clients | Procédure : Traitement des réclamations produits (SF_P_S4_04)<br>Les reprises de produits sensibles sont interdites et systématiquement détruites au retour si repris.<br>Fiche réclamation client SAP : mise en place progressive à partir de mars 2021 |
| Traiter les alertes produits                       | Réclamations clients<br>Contrôles Produits<br>Alertes DGAL<br>Document Blocage retrait rappel (SF_E_S4_03)<br>Mémo TLV pour les retraits/rappels (SF_I_CO_04) | Clients<br>Service Commercial<br>Service Qualité Clients<br>Laboratoire<br>Service Qualité Produits   | Checklist rappel TLV ex-Brake / Module retrait<br>rappel dans TESS ex-Davigel<br>Ordre de reprise (SAP)<br>BRM Bon de Retour Marchandise (SF_E_LO_08)<br>Avoir financier                   | Service Commercial<br>Service Qualité Clients<br>Chauffeurs-livreurs<br>Clients | Un rappel de produit est lancé par l'équipe qualité produit et les éléments sont transmis aux équipes téléventes pour contacter les clients rapidement.  |
| Suivi des meubles en prêt                          | Contrat avec le client<br>Inventaires<br>Consignes utilisation des meubles  | Clients<br>Responsable Meubles<br>Chauffeurs-livreurs   | Contrat signé<br>Meubles à disposition du client<br>SAV  | Clients<br>Entrepôt   |  |

## Surveillance

| Indicateur   | Définition  | Objectifs |
|--|---|-----------|
| Taux de reprise de marchandise mensuel                 | Nombre de reprises / nombre de factures   | ≤ 0,23%   |
| Délai d'information des clients lors de retrait rappel | Moyenne des délais maximum (différence entre l'heure de lancement du retrait et l'heure du dernier client contacté) | ≤ 36h00   |