

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