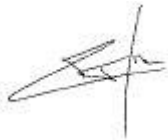




	<b>Traitement des appels clients graves au standard et en dehors des heures de bureau</b>	Code : SF_I_S4_37
		Version : 1
		Date : 13/05/2019

	Emetteur	Vérificateur	Approbateur
<b>Fonction</b>	Responsable qualité client & export	Responsable qualité clients grands-comptes et marchés	Directeur Qualité
<b>Nom</b>	T. TROGLIA	S. BAGHAD	Y. VALLEE
<b>Visa</b>			

## 1. Objet et domaine d'application:

Cette procédure définit la marche à suivre pour l'enregistrement et la transmission d'un **appel client grave** sur un produit commercialisé par SYSCO France suite à une intoxication alimentaire ou une hospitalisation, une blessure par un corps étranger (verre, os, arête) etc...

- Arrivant sur le standard téléphonique de Paris, Limonest ou Dieppe
- Survenant de nuit et/ou un week-end et/ou un jour férié, c'est à dire en dehors des heures habituelles d'ouverture des bureaux.

## 2. Principes généraux:

Les appels reçus sur le standard téléphonique de l'accueil, ou reçus en dehors des heures d'ouverture des bureaux, sont transmis à un responsable du Service Qualité dès qu'ils concernent un produit (quel que soit son origine et sa nature).

Seuls les responsables du Service Qualité sont habilités à analyser le contact et à prendre les mesures nécessaires.

Le personnel du standard téléphonique ou les agents de sécurité se chargent de la transmission de l'information. Aucun numéro de téléphone ne peut être communiqué au plaignant externe par le personnel du standard téléphonique ou de la sécurité.

## 3. Recommandations au personnel standard téléphonique et aux agents de sécurité:

- **Gardez votre calme en toutes circonstances** : la personne peut-être agressive et même grossière
- **Soyez courtois**, vous êtes notre représentant : vous avez en ligne un client qui a un problème. Ce problème peut être grave.

**Mais ce n'est pas à vous de juger. Ne vous engagez jamais. Ne prenez jamais position.**

- Soyez à l'écoute de votre interlocuteur. Laisser le parler.
- Enregistrez le contact, **répétez à haute voix** ce que vous écrivez.

	<b>Traitement des appels clients graves au standard et en dehors des heures de bureau</b>	Code : SF_I_S4_37
		Version : 1
		Date : 13/05/2019

- Si vous ne pouvez pas transmettre l'appel à une personne du pôle qualité clients, précisez que le responsable n'est pas joignable pour le moment ou que les bureaux sont fermés mais que vous enregistrez l'appel et le transmettez à un responsable.

### **ATTENTION**

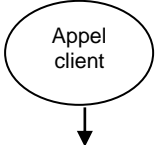
**Ne jamais indiquer un nom de responsable.**

**Ne jamais indiquer un numéro de téléphone de responsable.**

**Ne jamais s'engager sur une heure de rappel.**

Si le plaignant insiste pour avoir le nom d'un responsable et son numéro de téléphone, répondre que vous n'êtes pas autorisé à communiquer ces informations personnelles.

## **4. Enregistrement et circulation de l'information:**

<b>QUI ?</b>	<b>QUOI ?</b>	<b>COMMENT ?</b>
Standard ou Agent de sécurité	 <p>Enregistrer l'appel client si vous ne réussissez pas à joindre les contacts qualité prévus</p>	<p>Fiche de saisie d'un appel client par le standard ou par un agent de sécurité (SF_E_S4_21)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordonnées du client</li> <li>- Prise en note des propos du client</li> <li>- Description de l'attitude du client</li> </ul>
Standard ou Agent de sécurité	<p>Pendant les heures de bureau (standard) : Prévenir immédiatement par téléphone les contacts du pôle qualité client</p> <p>En dehors des heures de bureau et le week end : Prévenir le contact prévu dans le programme d'astreinte</p>	<p>S'ils ne sont pas joignables: Réessayer de les appeler 15 min plus tard jusqu'à joindre un des responsables.</p> <p>Compléter la dernière partie de la fiche (SF_E_S4_21) pour attester de la transmission de l'information.</p> <p>La fiche de saisie (SF_E_S4_21) sera remise à la personne contactée dès que possible.</p>
Directeur Qualité	<p>Analyser le problème et décider de la suite à donner</p>	<p>Cf. Procédure de gestion de crise et / ou Procédure Traçabilité &amp; blocage/ retrait DVG et BKE Procédure "Traitement des réclamations sur les produits"</p>

	<b>Traitement des appels clients graves au standard et en dehors des heures de bureau</b>	Code : SF_I_S4_37
		Version : 1
		Date : 13/05/2019

## 5. Contacts du service qualité clients SYSCO France

### **ATTENTION**

**Ne jamais indiquer un nom de responsable.**

**Ne jamais indiquer un numéro de téléphone de responsable.**

**Ne jamais s'engager sur une heure de rappel.**

#### **Pendant les heures de bureau :**

***Se référer à la liste des contacts qui vous sera fournie chaque mois par le responsable qualité clients.***

#### **En dehors des heures de bureau:**

***Se référer à la liste des contacts d'astreintes qui vous sera fournie chaque mois par le responsable qualité clients.***