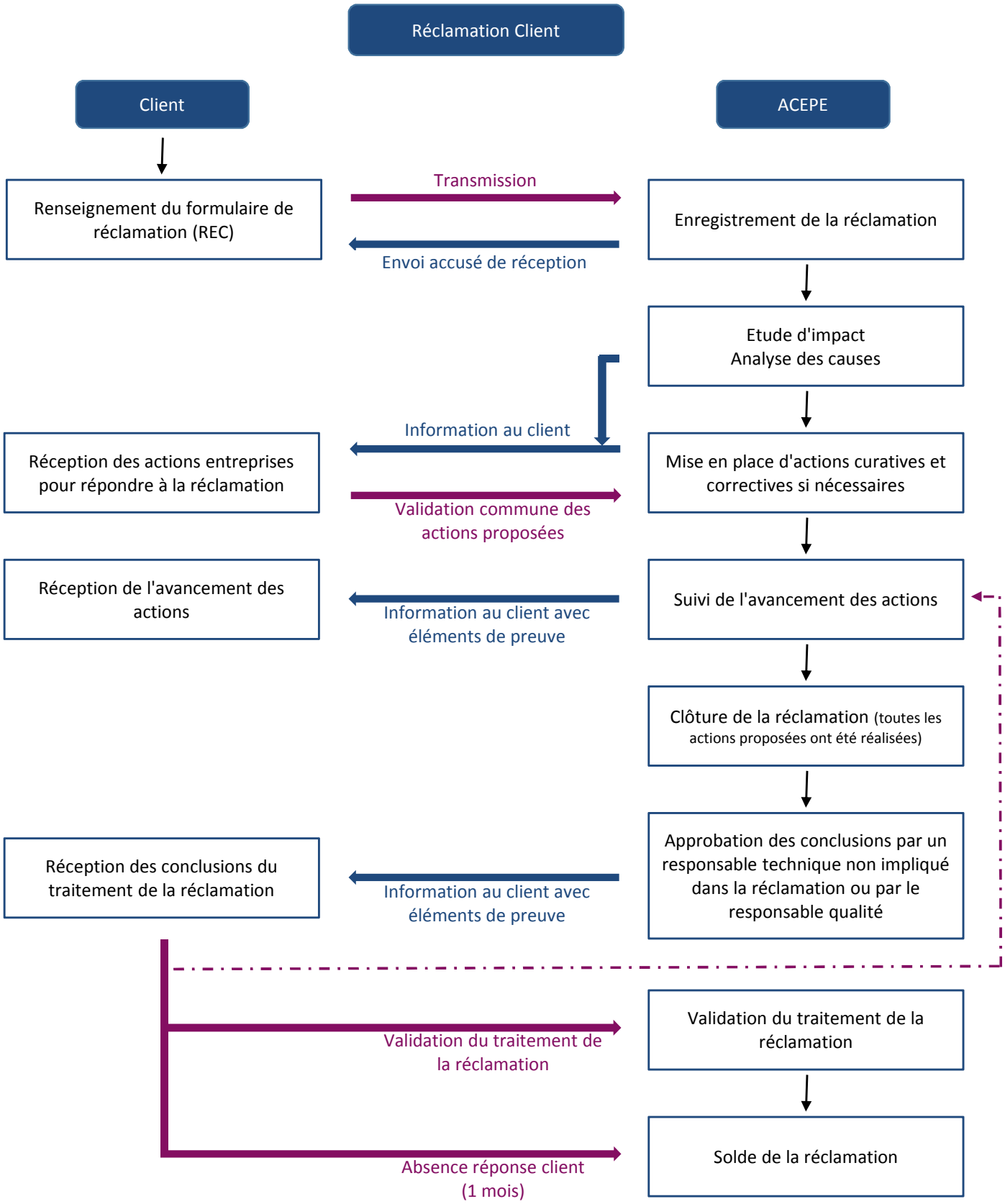
Réclamation Client
Client
ACEPE
Renseignement du formulaire de réclamation (REC)
Transmission
Envoi accusé de réception
Enregistrement de la réclamation
Etude d'impact
Analyse des causes
Information au client
Réception des actions entreprises pour répondre à la réclamation
Mise en place d'actions curatives et correctives si nécessaires
Validation commune des actions proposées
Réception de l'avancement des actions
Information au client avec éléments de preuve
Suivi de l'avancement des actions
Clôture de la réclamation (toutes les actions proposées ont été réalisées)
Approbation des conclusions par un responsable technique non impliqué dans la réclamation ou par le responsable qualité
Réception des conclusions du traitement de la réclamation
Information au client avec éléments de preuve
Validation du traitement de la réclamation
Validation du traitement de la réclamation
Absence réponse client (1 mois)
Solde de la réclamation