

Extrait du CRM

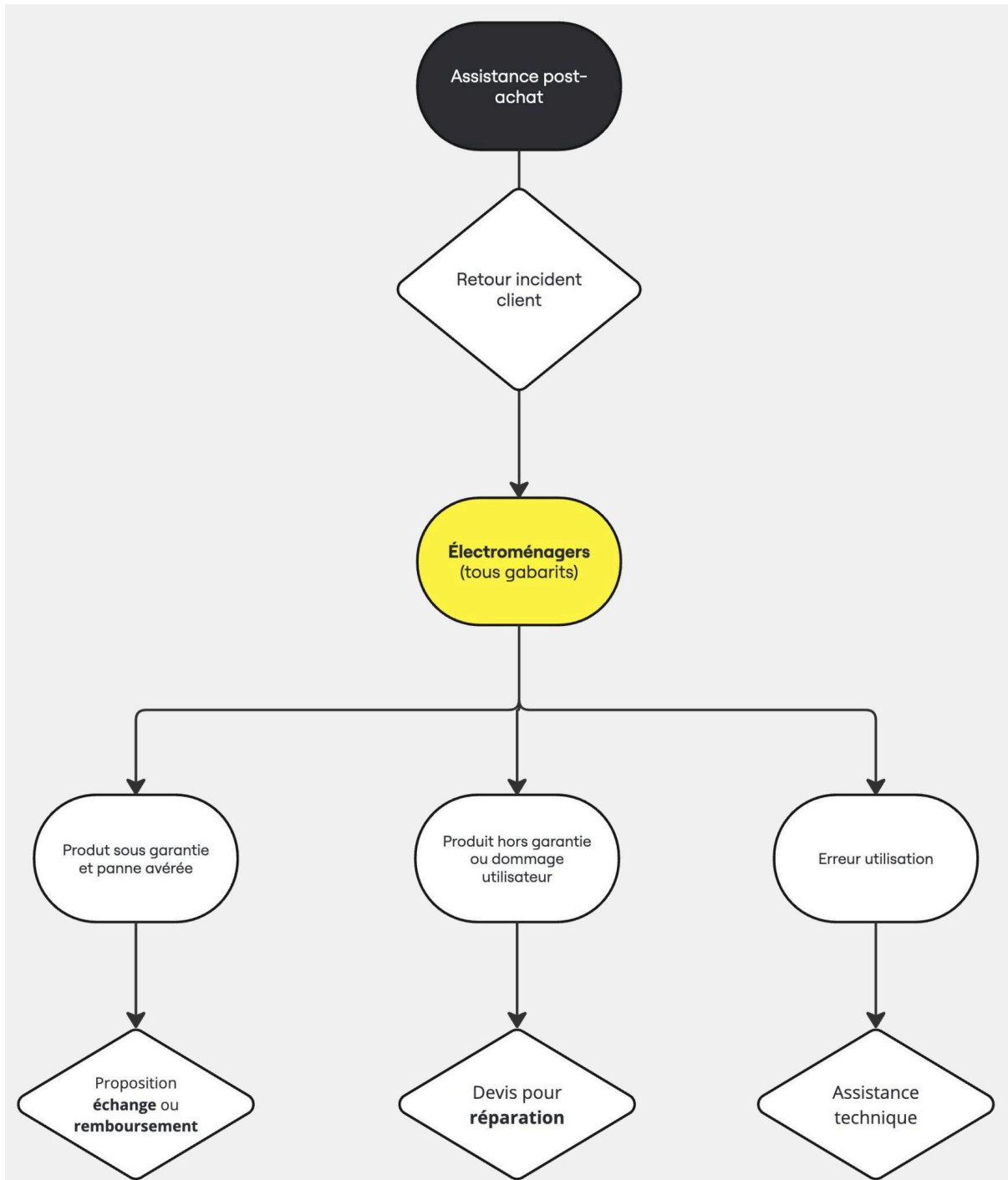
CRM	Electro 5000
Informations client	<p>Nom : Monsieur Laurent Moreau</p> <p>Email : laurent.moreau@email.com</p> <p>Numéro de commande : #789654</p> <p>Historique client : Client fidèle depuis 3 ans, 5 commandes passées, jamais de réclamation auparavant.</p>
Nature de la réclamation	<p>Problème signalé : Téléviseur acheté en ligne il y a 15 jours ne s'allume plus.</p> <p>Premier contact : Réclamation envoyée via le formulaire en ligne.</p> <p>Attentes exprimées : Le client demande un échange rapide ou un remboursement.</p>

Processus interne et conditions contractuelles de Electro 5000

Nous devons suivre les **bonnes pratiques internes** pour gérer cette réclamation efficacement :

- D'après les **conditions générales de vente (CGV)** d'Electro 5000, les produits défectueux sous **30 jours** peuvent faire l'objet d'un **échange standard ou d'un remboursement**.
- Nous devons confirmer que le produit est bien sous garantie et qu'il respecte ces conditions.
- Analyser les solutions possibles via l'arbre décisionnel.

L'arbre décisionnel interne indique trois scénarios possibles :



Consultation des stocks et politique de réapprovisionnement

- Nous vérifions dans le **CRM et l'outil de gestion des stocks** : le même modèle de téléviseur est **disponible** en magasin et en entrepôt.
- Il est possible d'envoyer un **nouveau produit sous 48 heures** ou de proposer un remboursement sous **7 jours ouvrés**.