

Application des process

Vérification de l'éligibilité à un retour ou un échange

- 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.

Analyse des solutions possibles via l'arbre décisionnel

Il faut bien lire l'arbre décisionnel et repéré que comme la panne semble réelle et que le produit est encore sous garantie, le client est **éligible à un échange immédiat ou un remboursement**.

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**.

Rédaction de la réponse au client

Objet : Votre réclamation concernant votre téléviseur

Bonjour Monsieur Moreau,

*Merci de nous avoir contactés. Nous sommes désolés d'apprendre que votre téléviseur rencontre un dysfonctionnement. Après analyse de votre dossier, nous vous confirmons que votre produit est **éligible à un échange immédiat ou à un remboursement**.*

Voici les solutions que nous vous proposons :

Échange immédiat : *Nous pouvons vous envoyer un téléviseur neuf sous **48 heures**. Votre ancien appareil sera récupéré gratuitement par notre transporteur.*

Remboursement : *Si vous préférez, nous pouvons procéder à un remboursement intégral sous **7 jours ouvrés** dès réception du produit.*

Comment procéder ?

Si vous optez pour l'échange, nous organiserons l'expédition dès demain.

Si vous souhaitez un remboursement, il vous suffit de nous confirmer votre choix et de nous retourner le produit avec l'étiquette prépayée que nous vous enverrons.

Nous vous prions de bien vouloir nous indiquer votre préférence afin que nous puissions finaliser le traitement de votre demande au plus vite.

Restant à votre disposition pour toute question,

[Votre nom]

Service Client Electro 5000

Suivi et validation de la réclamation

Étapes finales à suivre (en bonus) :

- Vérification de la réponse client et mise à jour du CRM.
- Envoi du bon de retour et coordination avec la logistique.
- Suivi automatique pour confirmer la satisfaction du client après l'échange.

Commentaires généraux et conclusion

Bonnes pratiques appliquées

- Vérification des informations client et historique dans le CRM.
- Analyse des CGV et des conditions de garantie.
- Utilisation des arbres décisionnels et des templates de réponse.
- Optimisation du traitement via les outils (ticketing, IA, stock).
- Proposition d'une solution claire et rapide au client.
- Mise en place d'un suivi automatisé.