

## 4

# Gérer les réclamations clients

**OBJECTIFS** DURÉE : 1 heure 30

- Traiter les réclamations clients.
- Établir des avoirs clients.

## Situation professionnelle

Au sein de Sud Alpes Cosmétiques, Laura Picot est chargée de traiter les réclamations des clients. Elle rend compte de son action au responsable financier.

Dans le cadre de la démarche Qualité totale appliquée dans l'entreprise, son responsable lui demandera ultérieurement de lui fournir une analyse des retours et réclamations.

## Mission 1 Traiter un retour de produit abîmé

La pharmacie Saint-Roch a retourné un produit (► Document 1). Vous aidez Laura Picot et créez l'avoir financier destiné au client.

→ FICHE 1 • Créer un avoir financier par saisie directe.

### Document 1 Note de travail d'Olivier Lapierre

#### NOTE DE TRAVAIL

De : Olivier

À : Laura

Date : 12/10/N

Laura,

Le client Pharmacie Saint-Roch nous a retourné le 11 octobre les lotions buccales qui ont été abîmées lors du transport ; ces marchandises vont être détruites.

Il faudrait établir l'avoir correspondant. Merci de faire le nécessaire rapidement.

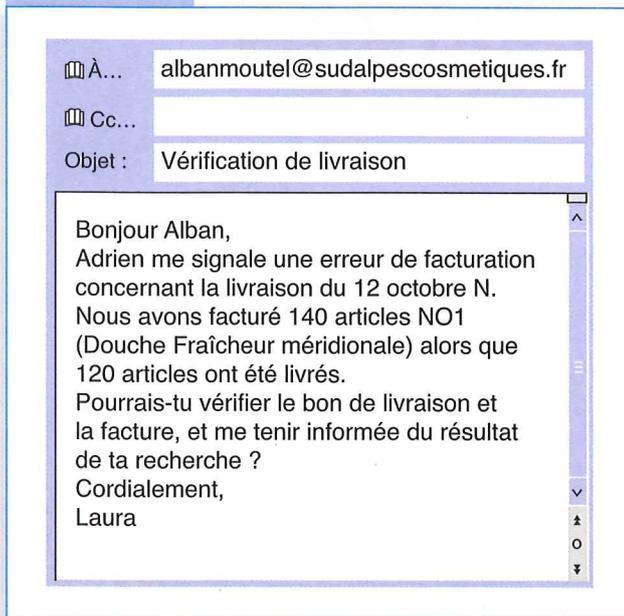
OL

## Mission 2 Traiter une erreur de facturation

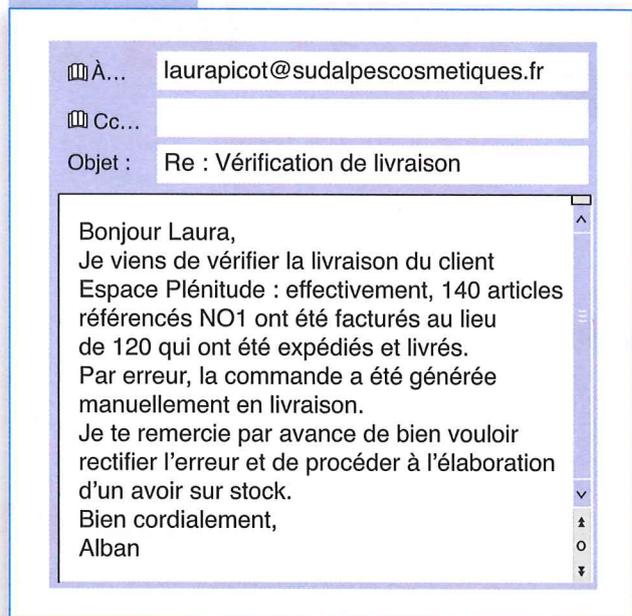
Laura a signalé à Alban Moutel l'erreur de facturation relevée précédemment par Adrien Chardonner (► Document 2). Alban est en formation. Vous allez donc vérifier la facture du client, créer l'avoir sur stock et envoyer cette facture d'avoir au client en vous aidant de la réponse d'Alban à Laura (► Document 3).

→ FICHE 2 • Générer un avoir sur stock.

## Document 2 Courriel de Laura Picot à Alban Moutel



## Document 3 Réponse d'Alban Moutel à Laura Picot

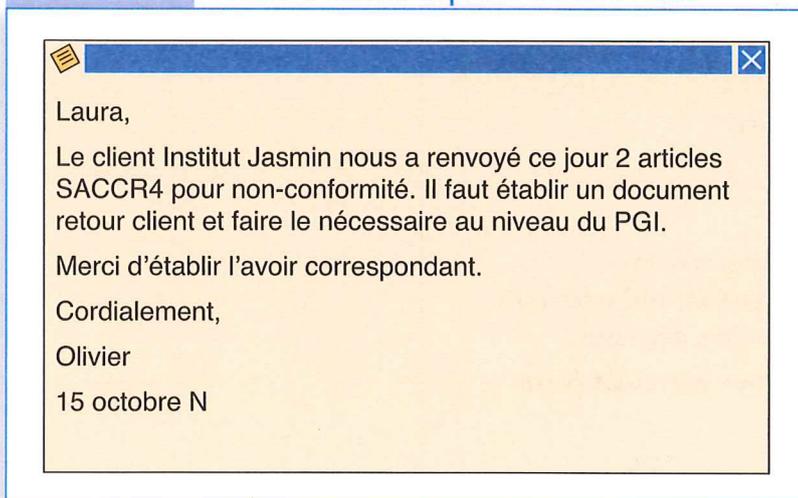


## Mission 3 Traiter un retour de produit non conforme à la commande

Olivier Lapiere a déposé sur le bureau de Laura un mémo (► Document 4) qu'elle doit traiter immédiatement. Elle vous charge de faire le nécessaire.

→ FICHE 3 • Générer un avoir à partir d'un retour client.

## Document 4 Mémo d'Olivier Lapiere à Laura Picot



## Réflexion sur l'utilisation du PGI

1. En tant qu'assistant(e) de gestion, avez-vous les droits pour établir un avoir ?
2. Pourquoi l'avoir financier a-t-il une influence sur le stock de marchandises ?
3. Le PGI propose-t-il des outils de suivi et de contrôle des réclamations ?