

Application 5 – Gestion des réclamations du service « kits »

Vous êtes office manager chez un constructeur de poids lourds dont l'une des activités est l'assemblage de camions. Le service où vous occupez un poste se charge des expéditions de pièces et de kits de camions.

Les expéditions de camions en pièce détachées se font aussi bien en Asie, en Afrique, en Amérique du Sud, au Moyen-Orient qu'en Russie afin de réduire les frais de douane mais aussi de préserver les emplois dans ces pays. Ces expéditions génèrent fréquemment des réclamations qui font l'objet d'un traitement administratif au sein du service.

Travail à faire :

Votre responsable vous demande d'illustrer cette procédure grâce à un schéma postes-documents. Vous utilisez les notes (annexe) que vous aviez prises lors de la dernière réclamation.

Annexe : Prise de notes

En cas de litige à la suite de l'envoi d'un kit, le client fait une réclamation auprès du service expéditions par messagerie en envoyant un formulaire de réclamation (document Excel) constitué de deux onglets. Ces informations sont primordiales pour permettre l'analyse et le traitement de la réclamation.

L'office manager vérifie que la date d'expédition concorde bien avec la date de réception du kit, puis il(elle) émet ainsi un accusé de réception adressé au client qui lui confirme la prise en charge de sa demande.

Il(elle) saisit les informations fournies par le client concernant les pièces manquantes et édite un ordre de préparation pour le transmettre à l'atelier pour que les opérateurs aient les références, la quantité, la destination des pièces à envoyer.

Cet ordre de préparation accompagnera la livraison des pièces au client et permettra à l'office manager de saisir la facture dont le montant servira aux services de douanes pour déterminer la valeur de l'expédition mais il ne sera pas imputable au client puisqu'il s'agit d'une omission.

Les pièces sont expédiées par voie aérienne par un transporteur express, il est donc indispensable que l'office manager édite un document de transport pour indiquer la référence de l'expédition, l'adresse du destinataire, les dimensions et le poids du colis à l'aide de l'ordre de préparation.

Enfin, il faut confirmer par messagerie au client que les pièces sont expédiées avec les caractéristiques spécifiées sur le document de transport.