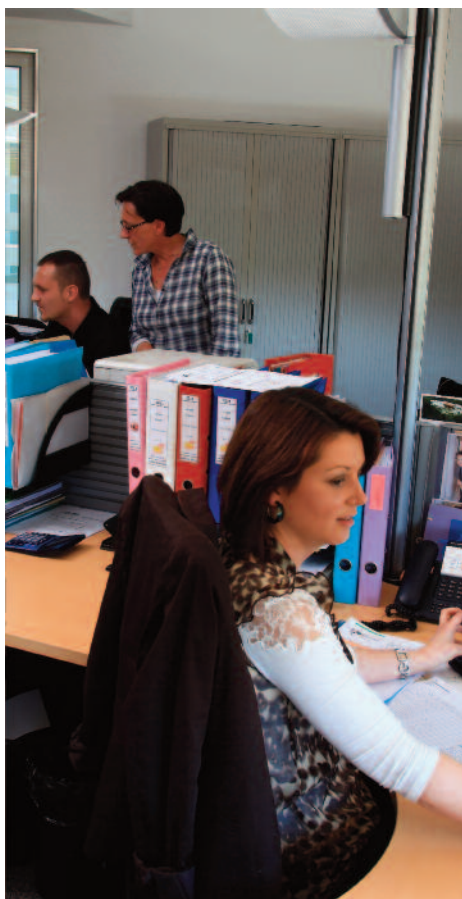


SUIVI DE VOS RÉCLAMATIONS



les matériaux au cœur de la *vie*™



RÉACTIVITÉ & TRAÇABILITÉ

Assurer le suivi personnalisé de toutes vos réclamations

Notre engagement : prendre en compte vos réclamations en 72 heures

Dans le cadre de notre charte d'engagement, nous vous garantissons la prise en compte de toutes vos réclamations en moins de 72 heures. Afin de répondre à vos demandes, nous avons mis en place un traitement et un suivi personnalisé et rapide de vos réclamations.

Un suivi personnalisé de votre dossier et un interlocuteur dédié à votre écoute

Nous nous attachons à apporter une réponse claire à toutes vos demandes et les gérer en toute transparence. Des équipes locales dédiées prennent en charge votre dossier dès sa réception : un interlocuteur unique est désigné par dossier qui en coordonne le suivi et le traitement. Vous disposez ainsi d'un point de contact unique tout au long du processus.

Une équipe dédiée à votre écoute

Une équipe locale pour faciliter le suivi de vos réclamations.

Elles sont traitées par une équipe dédiée à votre région accessible par **fax du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30** (17h00 le vendredi)

En bout de ligne, des **interlocuteurs dédiés** prendront en charge votre dossier jusqu'à sa résolution.

Traitement de vos réclamations : 4 étapes pour vous accompagner

1 - Prise en compte de votre réclamation

Une fois votre réclamation enregistrée, nous nous engageons à vous notifier sa prise en compte sous 72 heures par fax ou par email. Nous vous indiquons alors l'interlocuteur qui sera en charge de votre dossier tout au long du processus. En cas de questions, vous pouvez le contacter à tout moment. Vous disposez ainsi d'un suivi réactif et personnalisé.

2 - Traitement de votre réclamation par des experts

Dès son enregistrement, votre réclamation est traitée par des experts : qualitatifs, commerciaux, agents de dispatch, administration des ventes... Quelque soit votre problème, il est pris en charge et traité sous quinzaine.

3 - Une réponse formalisée à votre réclamation

Une fois traité, votre dossier est clôturé par votre interlocuteur dédié qui vous fait alors part de notre réponse de manière formalisée. La traçabilité de vos réclamations et de leur traitement sont ainsi assurés.

4 - Déploiement de plans d'actions

Votre réclamation peut, le cas échéant, donner lieu à des plans d'actions internes dans le cadre de notre politique d'amélioration continue. Votre commercial, qui est tenu informé de toutes les étapes du processus, dispose également d'un historique complet. L'objectif est de contribuer à garantir la qualité et la proximité de votre relation commerciale.

