

LE PARCOURS DE VOTRE RÉCLAMATION CHEZ BD

L'enquête de satisfaction initiée depuis quelques mois a mis notamment en évidence un besoin d'information plus complet quant à la gestion de vos réclamations. Voici donc en quelques points clés le parcours de votre réclamation chez BD. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires au travers du questionnaire qui vous sera adressé en même temps que la réponse à votre réclamation.

1 Prise en compte de votre réclamation

► Réception de la réclamation

- Appel pour précisions le cas échéant
- Enregistrement du signalement
- Envoi de l'accusé de réception

► Transmission au site de production

- Communication des détails de votre signalement
- Envoi d'échantillon pour investigation



2 Investigations et actions correctives

► Investigations et identification de la cause de l'incident par le département Qualité du site de production concerné

- Tests sur échantillons disponibles
- Historique de production du lot incriminé
- Analyse de risque - sévérité et occurrence

► Actions correctives et préventives mises en place chaque fois que nécessaire par le département Qualité du site de production concerné

- sur la base des résultats des investigations menées précédemment
- avec l'objectif de prévenir tout incident similaire

► Revue régulière de la base des réclamations afin d'identifier d'éventuelles récurrences et orienter les programmes d'amélioration continue de la qualité de nos produits



3 Réponses et solutions proposées

- Communication des résultats d'expertise transmis par le site de production et actions mises en place le cas échéant
- Questionnaire de satisfaction accompagnant la réponse écrite
- Contacts disponibles pour toute question / demande de support complémentaire :

Évaluation de la satisfaction client

Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée sur les 10 derniers mois démontrent :

- **85%** de satisfaction sur l'accueil et la prise en charge des réclamations
- **82%** de satisfaction sur les délais de réponse suite à réclamation
- **80 %** de satisfaction sur la qualité de la réponse apportée

Pour toute question complémentaire, n'hésitez pas à solliciter vos contacts :

En direct : • Votre Délégué Commercial,
• Votre Coordinateur Réclamation,

Par eMail : reclamation_client_france@europe.bd.com