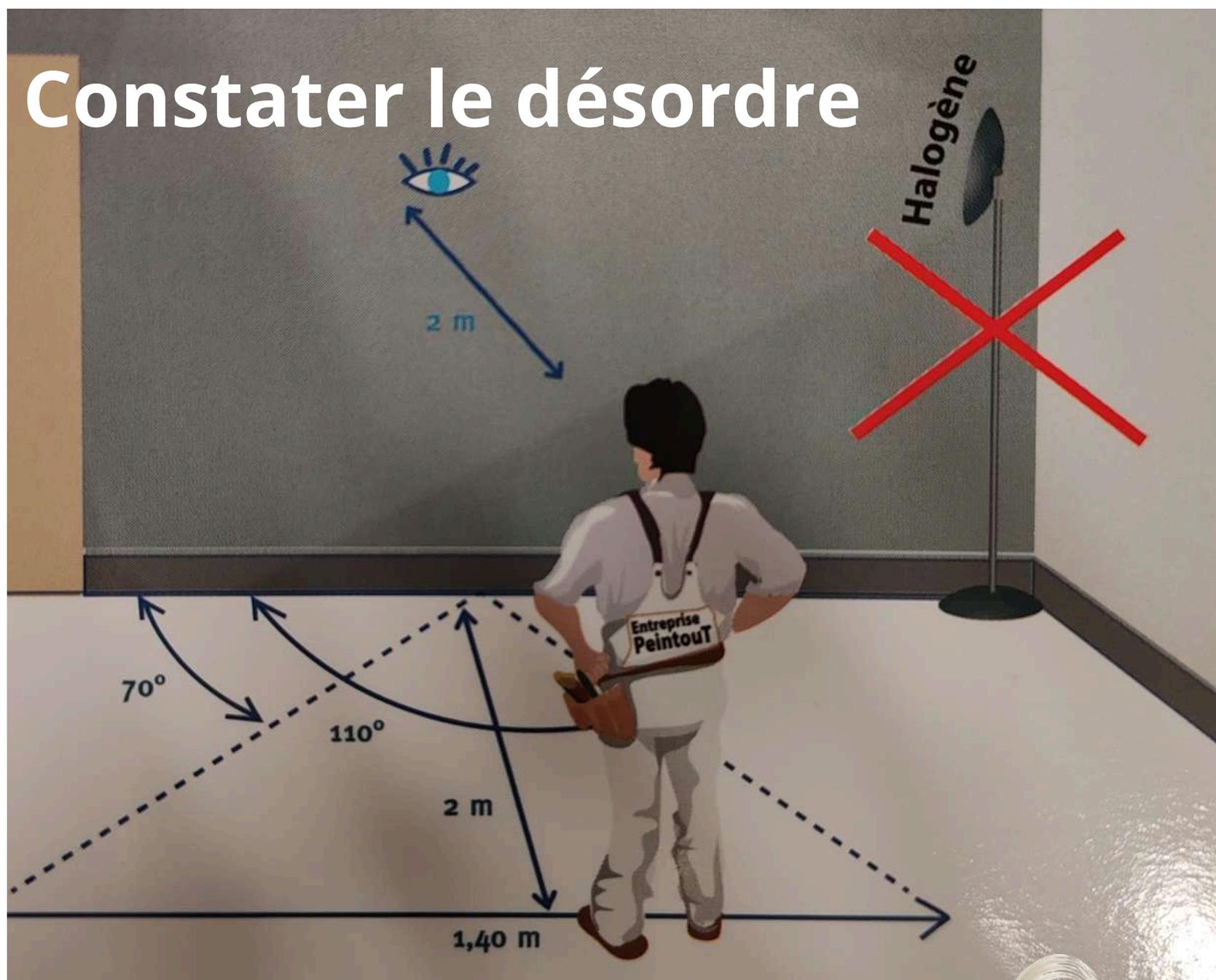
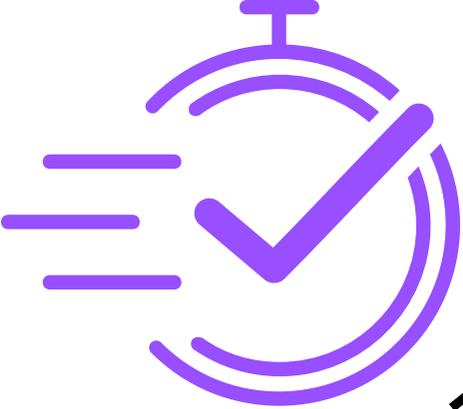




Notre process sav





1. Réception de la demande SAV

Objectif : qualifier le besoin et ouvrir un ticket SAV.

Infos à recueillir :

- Nom du client
- Adresse du chantier
- Reference du devis ou commande
- Nature de la réclamation (défaut d'aspect, traces, écaillage, oubli, etc.)
 - Photos si possible
 - Date de fin de chantier
- pv signé, ou état d'achèvement



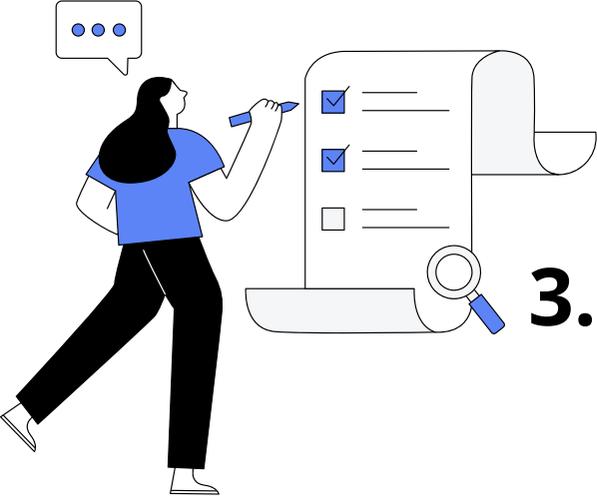
2. Prise de rendez-vous pour constat

Un technicien SAV ou chef d'équipe planifie une visite sur site.

Objectif : établir les responsabilités et déterminer les actions correctives.

Sur place :

- **Constat visuel + photos**
- **Fiche de constat SAV remplie**
- **Évaluation des causes : produit, support, application, usage client**



3. Proposition de resolution Selon responsabilité :

Objectif : valider l'accord du client sur les modalités de traitement.

- **Responsabilité entreprise :** intervention corrective gratuite
- **Responsabilité client / hors devis :** devis complémentaire

Envoyer un mail récapitulatif au client avec :

- Synthèse du constat
- Solution proposée
- Délai d'intervention



4. Réalisation de l'intervention SAV

Objectif : corriger rapidement et proprement le défaut constate.

Intervention programmée avec une équipe dédiée ou en fin de chantier.

Suivi du chantier SAV :

- **Ordre de mission**
- **Fiche d'intervention signée en fin de travaux**

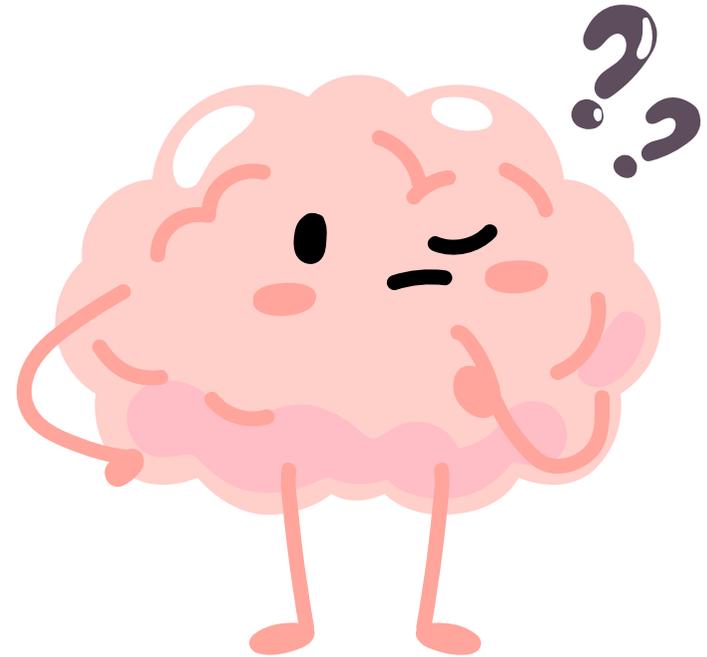


5. Cloture du SAV

Objectif : garantir tracabilite

- **Signature client sur fiche d'intervention**
 - **Mise a jour du dossier chantier**
- **Retour d'experience eventuel (note de service, point qualite)**
 - **Archivage du dossier SAV**

Question ouverte :



Évaluation de la réclamation :

- Défaut ou demande hors périmètre ?

(Hors périmètre : ex : salissures d'usages ou personnelles de type crottes de mouches)