

LA RÉCLAMATION DANS ONETeam



Document DRF
Février 2022



DEROULE DE L'ATELIER

1. Que faire lorsqu'on reçoit une réclamation client
2. Comment saisir et traiter une réclamation dans OneTeam?
3. Zoom sur la Réclamation Administrative
4. Zoom sur la Réclamation Commerciale
5. Comment suivre les Réclamations en cours sur mon portefeuille?



Que faire lorsqu'on reçoit une réclamation client

- Lorsque vous détectez une insatisfaction client suite à une prestation TFE ou que votre client vous informe qu'il y a une anomalie sur sa facture, vous devez créer une réclamation dans OneTeam
- Il existe 2 types de réclamation dans One Team:
 - ✓ **La Réclamation Administrative**
Elle concerne une demande client portant sur le contenu de sa facture (erreur sur le contact facturé, sur l'adresse, information manquante (ex: oubli de la référence commande sur la facture), oubli d'une subvention...
 - ✓ **La Réclamation Commerciale**
Elle concerne une insatisfaction client portant sur la prestation TFE

Les règles de recevabilité d'une Réclamation Administrative

Les conditions de recevabilité

- La demande doit arriver dans un délai raisonnable – le délai des CGV est 15j après la date de facture, jusqu'à 30 jours c'est acceptable.

Pour cela deux pistes : soit j'ouvre la facture, soit je regarde le délai depuis la facture dans OT (cette information n'est pas toujours disponible)

- La demande concerne une erreur avérée venant de Business France : lorsque la facture ne correspond pas à ce qui a été signé

Rappel important : selon l'ordonnance de 2019 le client doit nous donner ses exigences de facturation (adresse de facturation, ref de commande, etc.) au moment de la commande. Une fois la facture émise la demande n'est plus recevable (sauf cas particuliers)

Ces informations sont à valider avec votre client à la commande

Comment saisir et traiter une réclamation dans OneTeam?

- Vous pouvez créer une réclamation à partir de la **commande** (recommandé) ou de la fiche **contact** de One Team

Commande
Test process 123

+ S'abonner Nouvelle réclamation Modifier Vue imprimable

Raison sociale: [GRDF](#) Statut: Nouveau Montant de la commande HT: 3 900,00 €

Nouveau Production en cours Mise en paiement Terminée Marquer Statut comme terminé(e)

Détails Articles Commandés Conversation

Numéro de commande: 00004774
Opportunité liée: [Test process 123](#)
Montant de la commande HT: 3 900,00 €
Ordre Interne

Raison sociale: [GRDF](#)
Contact: [Christophe Dupont](#)
Établissement facturé: [GRDF](#)
Référence de commande: 1
Code Service: 1

Propriétaire de la commande

Équipe de l'opportunité / projet pour le parent Opportunité / Projet (1)
Céline MONJEAN
Rôle du membre: Collaborateur de l'opportunité
Afficher tout

Factures (0)

Evaluations (0)

Réclamations (0) Nouveau

Contact
Monsieur Christophe Dupont

+ S'abonner Nouveau Lead Nouvelle Opportunité

Nouvelle réclamation

Fonction: Directeur(trice) général(e) adjoint(e) Raison sociale: [GRDF](#) Téléphone (2): +33969363534

Comment saisir et traiter une réclamation dans OneTeam?

Compléter les champs ci-dessous

Nouvelle réclamation

* Nom	Propriétaire de la requête
	 Céline MONJEAN ×
* Raison sociale	* Statut
 GRDF ×	Nouvelle ▼
* Nom du contact	Type de réclamation
 Christophe Dupont ×	- Aucun - ▼
Créateur de la réclamation	Origine de la requête
	- Aucun - ▼
Commande associée	Description de la réclamation
00004774	
Facture associée	
* Entité Responsable	
- Aucun - ▼	

[Annuler](#) [Enregistrer](#)



Factures (0) ▼

Evaluations (0) ▼

Réclamations (2) ▼

Test Learn Up Réclamation Commerciale ▼

Número de la requête : 00007565

Statut : Nouvelle

Type de réclamation : Réclamation commerciale

Subvention non mise en paiement ▼

Número de la requête : 00007564

Statut : Nouvelle

Type de réclamation : Réclamation administrative

[Afficher tout](#)

Dans OneTeam, le numéro de la réclamation s'appelle une **requête**

Zoom sur la Réclamation Administrative

Équipe de requêtes (0)

Informations sur l'Etablissement

Raison sociale
GRDF
SIRET
44478651105609
Responsable portefeuille TFE
Téléphone
+33969363534
Hors Portefeuille
Commercial VIE
Site Web

Adresse
DIRECTION CLIENTS TERRITOIRES IDF
95 RUE DE MAUBEUGE
75010 PARIS 10
France

Information sur le contact

Nom complet
Monsieur Christophe Dupont
Adresse e-mail
christophe.dupont@xxx.fr
Fonction
Téléphone
+33969363534
Directeur(trice) général(e)
adjoint(e)

Requête

Suivbvention non mise en paiement

+ S'abonner

Soumettre pour approbation

Modifier

Propriétaire de la requête
Céline MONJEAN

Date de création
02/02/2022

Délai de traitement
0

Alerte délai

Type de réclamation
Réclamation administrative

Nouvelle

Analyse en cours

Traitement en cours

Fermée

Statut: Nouvelle

✓ Marquer Statut comme terminé(e)

Détails

RDVs/Appel/Email

Conversation

Informations réclamation

Nom
Suivbvention non mise en paiement

Type de réclamation
Réclamation administrative

Nom du contact
Christophe Dupont

Commande associée
00004774

Facture associée

Date de création
02/02/2022

Origine de la requête
Email

Description de la réclamation
Oubli de mettre en paiement la subvention dans le dossier du

Propriétaire de la requête
Céline MONJEAN

Statut
Nouvelle

N° de téléphone du contact
+33969363534

Raison sociale
GRDF

Entité Responsable
Business France

Date de clôture

Cause de refus

Solution proposée

Type de solution

Description de la solution

Motif de l'avoir

Informations sur la commande

Opportunité liée
Test process 123

Date de début de la commande
16/12/2021

Créé par
Céline MONJEAN, 16/12/2021
10:58

Montant de la commande HT
3 900,00 €

Numéro de commande
00004774

Statut
Nouveau

Information sur la facture

Lier un enregistrement associé.

Historique des approbations (0)

Fichiers (0)

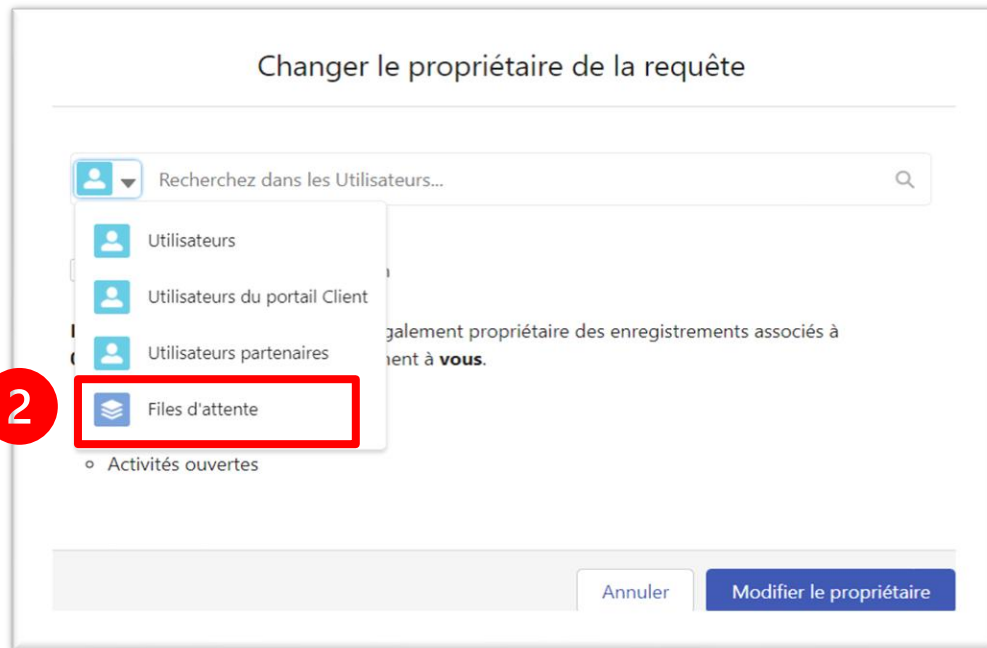
Charger des fichiers

ou déposer des fichiers

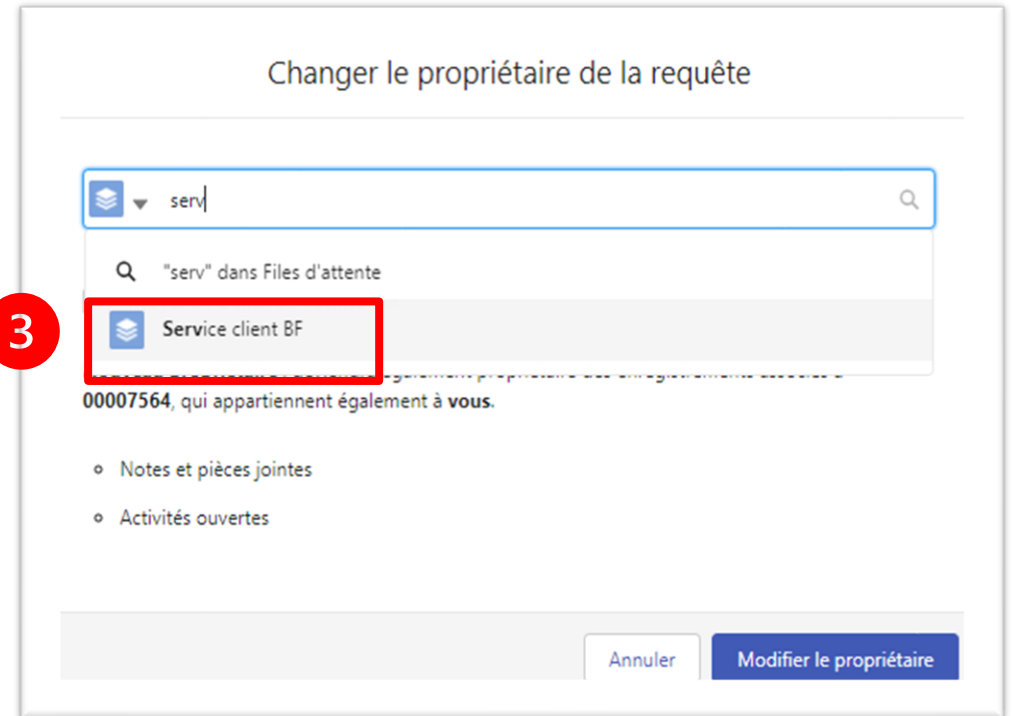
Zoom sur la Réclamation Administrative



1



2



3



Zoom sur la Réclamation Commerciale

Compléter les champs ci-dessous

Nouvelle réclamation

* Nom	Propriétaire de la requête
Test Learn Up Réclamation Commerciale	Céline MONJEAN
* Raison sociale	* Statut
GRDF	Nouvelle
* Nom du contact	Type de réclamation
Christophe Dupont	Réclamation commerciale
Créateur de la réclamation	Origine de la requête
	RDV Client
Commande associée	Description de la réclamation
00004774	Le client est insatisfait de la qualité des RDV
Facture associée	
* Entité Responsable	
Business France	

AnnulerEnregistrer



Factures (0)
Evaluations (0)
Réclamations (2)
Test Learn Up Réclamation Commerciale Número de la requête : 00007565 Statut : Nouvelle Type de réclamation : Réclamation commerciale Suivbvention non mise en paiement Número de la requête : 00007564 Statut : Nouvelle Type de réclamation : Réclamation administrative
Afficher tout

Dans OneTeam, le numéro de la réclamation s'appelle une **requête**



Zoom sur la Réclamation Commerciale

Dans le cadre d'une réclamation commerciale, c'est le manager qui valide la solution proposée en accord avec le producteur de la prestation.

L'Administration des ventes n'interviendra dans le dossier que dans la solution proposée et validée dans la réclamation commerciale concerne un avoir sur la facture.

Le responsable de la réclamation doit :

- Proposer une solution
- Passer sa réclamation au statut « Analyse en cours »
- Enregistrer l'équipe de la réclamation
- Soumettre pour approbation à son manager

Si la solution proposée et validée concerne un avoir sur la facture, le responsable de la réclamation change le propriétaire de la réclamation pour designer le service client

Zoom sur la Réclamation Commerciale

Attention !

Dans le cadre d'une réclamation commerciale, vous avez une obligation légale de répondre au client par écrit sur la suite que vous donnez à son insatisfaction.

Pour cela vous devez impérativement vous baser et vous appuyer sur les Conditions Générales de Vente :

https://www.businessfrance.fr/Media/PRODUCTION/MentionsLegales/Conditions_generales_de_vente.pdf

Attention : l'application trop rapide de gestes commerciaux crée une jurisprudence.

Ex de l'annulation hors délai

Par ailleurs, l'application de remise est soumise à conditions (note CA 2015). Pensez à valider au préalable avec votre hiérarchie.

Enfin, il n'est pas possible de changer le prix des packages. Si vous souhaitez appliquer une remise sur un package d'évènement, il faut refaire un package au bon tarif + validation + changement d'offre = nécessité de se coordonner avec le pilote de l'évt avant de demander une modification au service client.

Zoom sur la Réclamation Commerciale

1

▼ Solution proposée

Type de solution	Motif de l'avoir
Annulation partielle ou totale de la facture	Remise commerciale
Description de la solution	
Suite à l'insatisfaction client et après accord avec le bureau Business France, nous proposons d'annuler une partie de la facture du client	

2

✓

Analyse en cours

Traitement en cours

Fermée

Statut: Analyse en cours

✓ Marquer Statut comme terminé(e)

3

📁 Équipe de requêtes (1)

 Brice ROBIN

Rôle du membre : Équipe de réclamation

Accès aux requêtes : Lecture/Écriture

Visible dans le port... ☐

Afficher tout

4

+ S'abonner

Soumettre pour approbation

Modifier



Suivre les Réclamations sur mon portefeuille



Ce qui ne se fait pas

Inutile d'ouvrir une réclamation pour changer la ventilation :

- pays
- Filière
- Nature de l'article

Ce sont des données internes à Business France. On ne modifie pas une facture (objet comptable, fiscal et contractuel) pour des motifs internes.

Pensez à bien vérifier ces éléments avant la demande de mise en paiement.