



Procédure de traitement des demandes des clients (PEMT.P01/ver.00)

- **Date de dernière mise à jour:**
2 janvier 2025
- **Motif de la mise à jour:**
 - ☐ Evolution du système
 - ☐ Evolution de la norme
 - ☐ Audit interne
 - ☐ Audit deuxième ou troisième partie
 - ☐ Réorganisation fonctionnelle ou structurelle
 - ☐ Evénement, incident ou dysfonctionnement
 - ☐ Autres...

QUOI?

La présente procédure vise à organiser le traitement de toute demande (quel qu'en soit l'objet, la pertinence ou le montant en jeu) venant d'un client.

QUI?

Le responsable commercial est responsable de la bonne exécution de la présente procédure. Il jugera de l'information et de l'association de tout autre membre du staff de PRIMA SERVICES. **Dans tous les cas la direction doit être informée.**

OÙ?

Cette procédure est un document interne à PRIMA SERVICES. Il appartient au Processus Maintenance de son Système de Management.

QUAND?

Cette procédure est mise en exécution à la réception d'une demande venant d'un client ou lors de l'enregistrement d'une situation exceptionnelle dans la base de données comme une réclamation client.

COMMENT?

N°	Action	Resp.	Observation	Critères de performance
1	Recevoir la demande ou la réclamation du client	Assistante	Une demande ou une réclamation peut être: - Verbale (conversation directe ou téléphonique ou par media interposé) - Ecrite (sms, WhatsApp, lettre, e-mail, etc.) À la réception d'une demande ou d'une réclamation PRIMA SERVICES doit accuser réception par écrit à l'expéditeur. La direction désignera qui rédigera et enverra cette réponse.	- Nombre de demande reçues par mois - Nombre de réclamations reçues par mois
2	Transmission	Assistante	Toute demande reçue devra être transmise dans les 02 heures qui suivent à la direction. En cas d'absence en envoyer le scan par email à son intérimaire désigné avec copie à la direction. Le même traitement doit être appliqué aux réclamations.	- Nombre de demande traitées par mois - Nombre de réclamations traitées par mois
3	Traitement de la demande	Direction	La direction peut traiter directement ou déléguer par écrit le traitement.	- CA mensuel réalisé à partir des demandes et réclamations
4	Transmission de la demande traitée pour établissement de devis ou exécution	Direction	Selon le cas, la direction transmet la demande traitée à un membre du staff pour exécution des actions opérationnelles en vue de: - Satisfaire la demande du client (exécution des tâches ou confection de devis) - Apporter une solution à la réclamation du client	

POURQUOI?

Cette procédure vise la satisfaction de toute demande objective du client et la réponse adéquate à toute réclamation d'un client pour une amélioration continue des services de PRIMA SERVICES.

- **Rédigée par:** Bassirou Mbacké NDIAYE
- **Vérifiée par:**
- **Validée par:** Samba CAMARA