



FICHE RECLAMATION CLIENT

RECEPTION DE LA RECLAMATION		
Date :	Heure :	
Moyen de transmission de la réclamation :		
<input type="checkbox"/> Courrier	<input type="checkbox"/> Présence physique	<input type="checkbox"/> Téléphone
<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> Visite	<input type="checkbox"/> Autres (préciser) :
Identification : Prénom et Nom du réclamant :		
Fonction :		
Société		
Tél. :	Fax :	Cél. :
Adresse :		
Nature de la réclamation :		
PARTIE RESERVEE AU PAD		
Réponse client envoyé le :		
Identification : Prénom et Nom du Destinataire pour actions :		
Fonction		
Structure interne		
Tél. (poste) :		
Action(s)	Responsable(s)	Délais
Suite donnée à la réclamation		
<p>.....</p> <p>.....</p>		
Courrier à envoyer au client :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Pertinence/Efficacité action(s) :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Réclamation clôturée	<input type="checkbox"/>	
Date de clôture	Signature Chef de Service	

Merci de retourner la fiche remplie à la Direction Commerciale et de la Coopération Internationale **ou** au Service Marketing et Commercial de la Gare Maritime Internationale de Dakar avec ampliation à la Cellule Qualité Hygiène Environnement du PAD

