

Comment faire face à un problème avec un client *

Avant toute chose nous vous recommandons de ne pas entamer de discussion téléphonique ou par voie de SMS, mais de demander au client de formuler ses griefs par un courrier précis ou par mail et d'y joindre certificats ou attestations vétérinaires.

Tout d'abord, nous vous recommandons d'apporter le plus grand soin à la rédaction de l'attestation de cession et, notamment, si vous accordez une réduction de prix, quel qu'en soit le motif (geste commercial, âge de l'animal, défaut, etc.), de la faire clairement apparaître et si la réduction de prix est justifiée par un défaut ou une tare, de le préciser (défaut de la queue, testicules non palpables, par exemples).

Vous êtes mis en cause par un de vos clients et vous souhaitez obtenir notre aide, nous vous remercions de nous transmettre les documents suivants Remis à votre client lors de l'achat :

- Attestation de cession (recto/verso) ;
- Certificat vétérinaire ;
- Annexe éventuelle ;
- Le document d'information sur les caractéristiques et les besoins de l'animal.

Ainsi que les documents reçus de votre client :

- Tous courriers, attestations vétérinaires et factures ;
- Les éventuelles réponses que vous avez pu déjà faire ;
- Tout autre document ou information qui vous paraîtra utile.

Si vous avez déjà eu des échanges avec ce client, essayez de retracer ces échanges (dates et éventuels propos). Si ces échanges ont eu lieu par SMS, ne pas les effacer mais en faire des captures d'écran, lesquels seront portés à notre connaissance.

Il vous faut toujours être réactif même si vous estimez la requête non fondée.

Dans l'hypothèse où vous êtes assigné en justice par votre client, vous avez tout intérêt à agir très rapidement et à nous transmettre l'assignation avec les pièces produites par votre adversaire.

* Ce service s'adresse exclusivement aux adhérents à jour de leur cotisation où qui viendraient à l'être.

SYNAPSES

Syndicat national de animaleries
3, Lascombes
Tourniac
15700 PLEAUX

<http://www.syndicat-animaleries.org>
contact@syndicat-animaleries.org
☎ : 09 83 27 14 75
📱 : 06 20 79 28 37