

[Retour au Dossier Organisationnel](#)**Sujets connexes**[Cartographie fonctionnelle de LoGeAs](#)

# Gestion des relations client (procédure #46)

## Informations qualité

|                                         |                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Suivi des modifications majeures</b> | 31/08/2025 - Nicolas MARCHAND - Reprise de la relation assistance<br>28 décembre 2016 - Mélanie LOUBET - Création<br>31 juillet 2017 - Nicolas MARCHAND - Portage sur Framindmap et normalisation |
| <b>Suivi des approbations</b>           | Ce document correspond à l'élément ProjeQtor Document # 46 - Gestion des relations clients et fournisseurs (téléphone et mail) (-PROC-NFlog-32)                                                   |
| <b>Objet</b>                            | Ce document décrit les suites à réaliser après un appel téléphonique ou l'écoute d'un message audio                                                                                               |
| <b>Destinataires</b>                    | - <b>Validation des modifications</b> : Gérant<br>- <b>Approbation du document</b> : Tous                                                                                                         |
| <b>Source</b>                           | <a href="#">Original à garder à jour sur le wiki SVP</a>                                                                                                                                          |

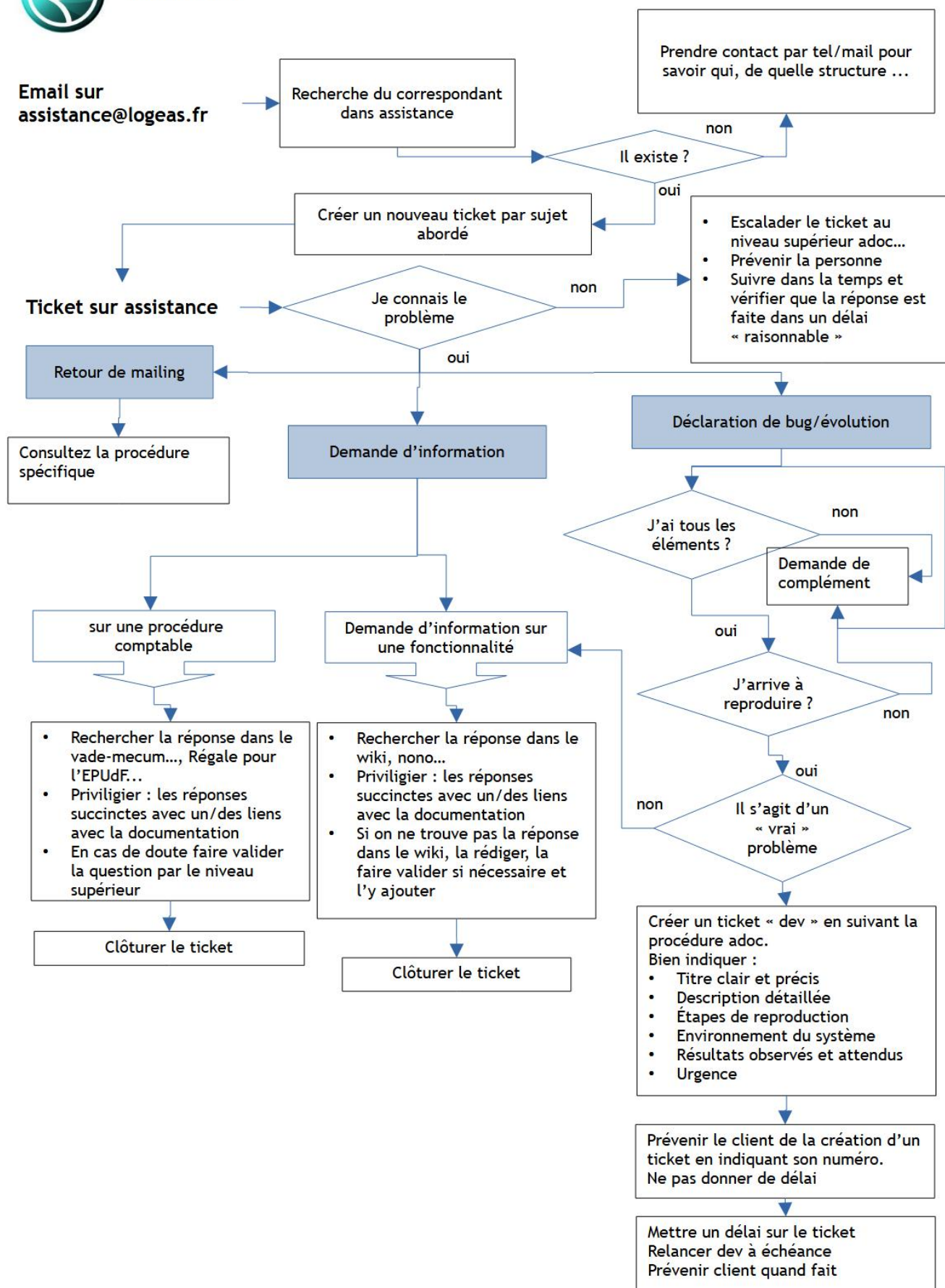
## Par téléphone





GESTION ASSISTANCE  
Version 09-2025

NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki

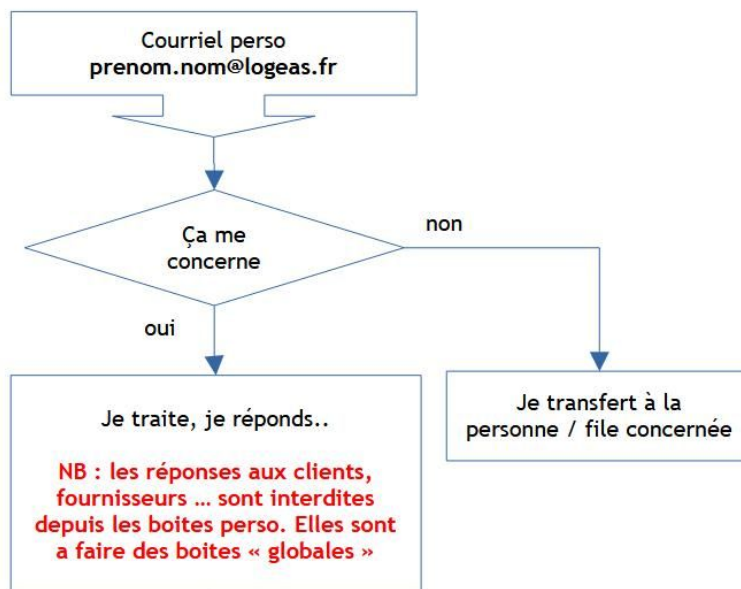


## Gestion des courriels "persos"



GESTION COURRIEL « perso »  
Version 09-2025

NB : Merci de laisser  
la dernière version de  
ce document sur le wiki



QUI GERE ?  
QUAND ?

Le propriétaire de la boîte la regarde à minima :

- Le matin en arrivant
- En début d'après-midi
- Le soir avant de partir

En cas d'absence, un message est mis en place.

La boîte n'est utilisée que pour des relations entre collègues ou d'ordre confidentiel (voir privé si mélange...)

Chacun est responsable de surveiller/vider les dossiers spam, commercial, réseaux sociaux et promotions

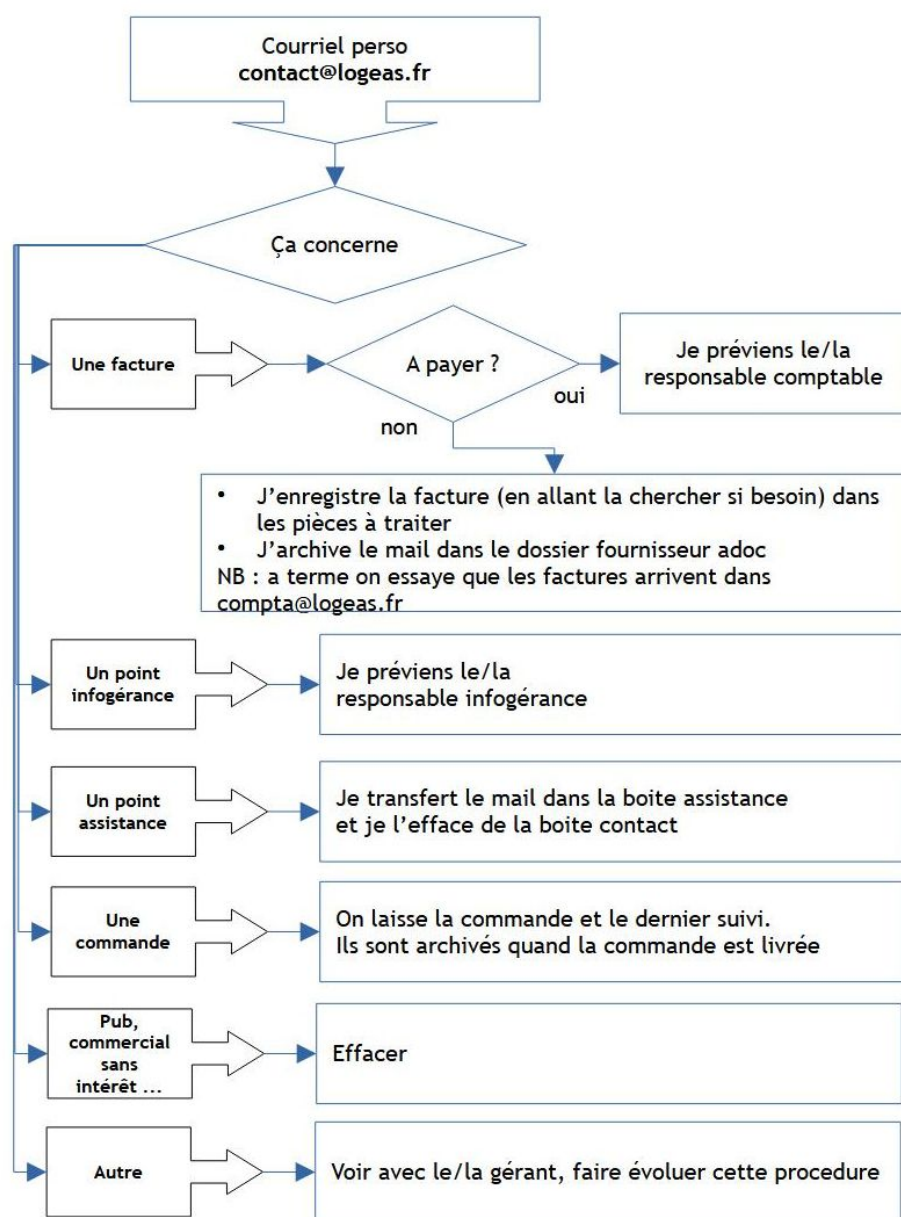
## Gestion des courriels "contact"



## GESTION COURRIEL « contact »

Version 09-2025

NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki



### QUI GERE ? QUAND ?

Le/la responsable assistance de niveau 1

la regarde à minima :

- Le matin en arrivant
- En début d'après-midi
- Le soir avant de partir

En cas d'absence, le/la responsable de niveau 2

Dans tout les cas de figure le/la responsable de la file est garante du traitement. il/elle est en charge de relancer si le mail n'est pas traité par la personne concerné

Un mail n'est enlevé de la file que quand il complètement traité ? C'est la personne qui traite qui en charge d'enlever le mail.

On ne transfère pas les mails dans les boîtes perso

Le/la responsable est en charge de surveiller/vider les dossiers spam, commercial, réseaux sociaux et promotions

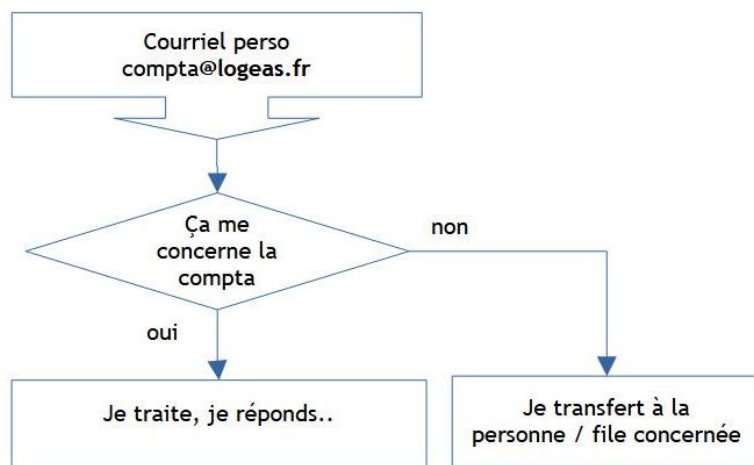
## Gestion des courriels "compta"



## GESTION COURRIEL « compta »

Version 09-2025

NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki



### QUI GERE ? QUAND ?

Le/la responsable comptable de la boîte la regarde à minima :

- Le matin en arrivant
- En début d'après-midi
- Le soir avant de partir

En cas d'absence, une autre personne est désignée responsable

Dans tout les cas de figure le/la responsable de la file est garante du traitement. il/elle est en charge de relancer si le mail n'est pas traité par la personne concernée

Un mail n'est enlevé de la file que quand il complètement traité ? C'est la personne qui traite qui en charge d'enlever le mail.

On ne transfère pas les mails dans les boîtes perso

Chacun est responsable de surveiller/vider les dossiers spam, commercial, réseaux sociaux et promotions

From:  
<https://wiki-logeas.fr/certif/> - dokuwiki-certif

Permanent link:  
<https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrealationtel&rev=1756643653>

Last update: 2025/08/31 14:34

