

# Déroulement: TO sans propre numéro d'article EB

## article-EB no. par pays de production

---

8921418	Afghanistan
8921419	Inde
8921420	Iran
8921422	Népal
8921424	Pakistan
8921425	Turquie

Si vous ne savez pas quel article doit être utilisé, vérifiez le pays dans l'aperçu des données de base des articles (Z195) de l'article de référence.

Prendre très bonne note du désir du client (par ex. avec une photo ou un article de référence).

Rendre le client attentif que des clarifications préliminaires (si l'article peut se faire, le délai de livraison, le prix, etc.) avec le CM-tapis sont indispensables.

Réponse dans 1 semaine.

Lors de l'enregistrement du contrat rendre le client impérativement attentif sur les points suivants :

- de petites différences de dimension (travail fait à la main) sont normales
- de légères variations de couleur peuvent survenir
- quelques tapis perdront au début un peu de laine

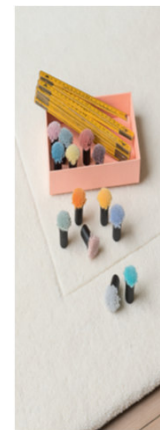
Faire signer le contrat de vente par le client.

Contactez le client après la livraison pour demander si le tapis est en ordre.

Dans le cas d'une réclamation s-v-p informez tout de suite le CM-tapis afin qu'une solution puisse être trouvée le plus vite que possible.

# Tapis sur mesure

## Préface



### Déroulement général d'une conversation CS avec un client

---

Prendre note du désir du client et le rendre attentif sur les points suivants:

- Des petites différences de mesures sont pour du travail fait à la main tout à fait normales. Celles-ci ont plus d'importance pour les petits tapis que pour les plus grands.
- Des petites différences de couleurs peuvent se produire, car la coloration se fait également à la main et la laine, selon la saison, ne se laisse pas colorer de la même façon.
- Les tapis perdent au début un peu de laine/soie/lin (peluche).
- Le traitement Topcare est conseillé

**Des désirs spéciaux** (par exemple délai de livraison plus court et propres dessins) doivent être clarifiés avec le category management tapis avant d'enregistrer le contrat.

Faire signer le contrat par le client.

#### **Animations :**

Veillez joindre les animations directement au contrat.

Après la livraison du tapis veuillez contacter le client pour lui demander si le tapis est en ordre.

Dans des cas de réclamations veuillez saisir un BSI afin de pouvoir trouver une solution très rapidement.