

## CUSTOMER FIRST Complaint Handling



Version MEA external

DOC-21-01519 ■ 1.01.0005

### What is a Complaint?

"Any sales or service related customer dissatisfaction"

"I'm complaining .."

"I'm upset. That's a cheek."

"I won't tolerate that!"

"That didn't work again"



### What types of complaints do we have?

#### 1 Commercial complaints

Examples:



#### 2 Product complaints

- Potential Adverse Event (PAE)
- Potential Quality Issue (PQI)

### What should I do in the event of a complaint?



In each case of a complaint, it says ...

- Keep calm
- Let customer finish speaking
- Actively listen or ask / take seriously
- Show understanding / express apologies
- Show interest in the customer / do not question credibility
- Create trust – put yourself in the position of complainant
- Loyalty towards employees / Olympus
- Work solution oriented
- Give feedback / conversation summary to the customer

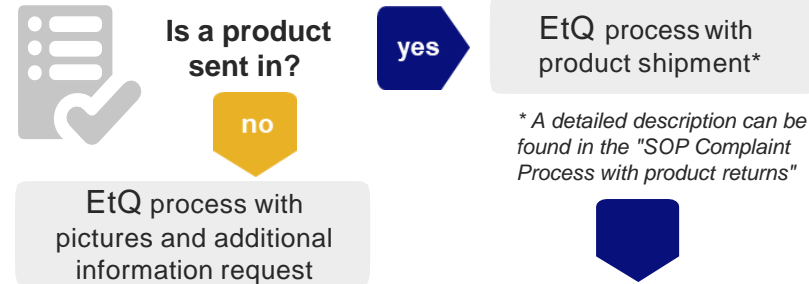


### What information do I request in a complaint?

1. Event date/time & notification date/time
2. Reporting customer name and address
3. Customer contact person: name, role, phone number and email
4. Full description of the complaint
5. In case of product complaint ask for device information: model number and serial number or lot number
6. Sales order no., delivery note no., item no., work order no. – in case of Out of box failure complaints end-user invoice
7. In case of product complaint, ask the Trigger Questions: TQ1: Was there a death or injury including infection? TQ2: Is it likely that the malfunction or the reported event could cause or contribute to a death or injury? (make use of RSA) TQ3: Is there a product related quality issue?
8. What does the customer expect? E.g. free of charge repair or replacement of the product, a service or feedback on the status of his complaint
9. Other



### Who documents the complaint?



**International Sales Team**  
Out of Box Failures  
(21 days from end-user invoice)

**OMEA QARA Team**  
Quality complaint for  
disposables and consumables

**OMEA Service Team**  
Capital equipment and  
repairable devices

**Products from legal manufacturer - OSTE**  
• Distributor ships to Dubai office  
• Dubai office ships to OSTE

**Products from legal manufacturer - OMSC, OKM, OSTA**  
• Distributor ships to OEKG HQ  
along with delivery note

### Where do I document the complaint?



### Who can help me with questions about handling complaints?

Service: [service@olympus-mea.com](mailto:service@olympus-mea.com)

QARA: [ra@olympus-mea.com](mailto:ra@olympus-mea.com)

Out of box failures: please contact your local sales coordinators

## LE CLIENT D'ABORD

### Gestion des réclamations



Version MEA externe

DOC-21-01519 - 1.01.0005

### Qu'est-ce qu'une réclamation ?

« Toute insatisfaction client liée à la vente ou au service »

« Je me plains ... »

« Ça m'énerve, quel culot ! »

« C'est intolérable ! »

« Ça ne fonctionne toujours pas »



### Que dois-je faire en cas de réclamation ?



Pour chaque réclamation, il faut ...

### Quels sont les différents types de réclamations ?

#### 1 Réclamations commerciales 2 Réclamations produits

Exemples :



- Incidents indésirables potentiels (PAE : Potential Adverse Event)
- Problème de qualité potentiel (Potential Quality Issue ou PQI)



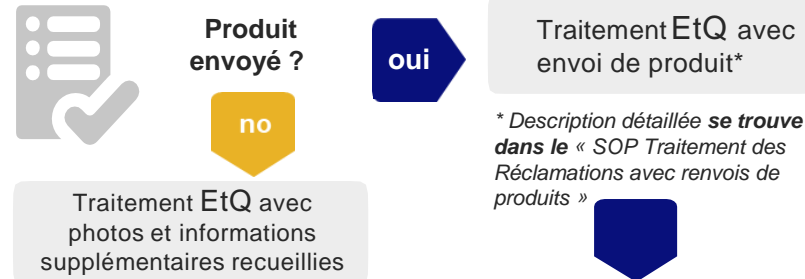
- Rester calme
- Laisser le client finir de s'exprimer
- Écouter ou poser des questions activement / prendre la réclamation au sérieux
- Se montrer compréhensif / adresser ses excuses
- Montrer de l'intérêt / ne pas remettre en question la crédibilité du client
- Instaurer la confiance – se mettre à la place du plaignant
- Rester loyal envers les employés / envers Olympus
- Travailler dans le but de trouver une solution
- Faire un retour / un résumé de l'entretien au client

### Quelles informations recueillir lors d'une réclamation



1. Date/heure de l'évènement & date/heure de notification
2. Nom et adresse du client à l'origine de la réclamation
3. Contact du client : nom, rôle, numéro de téléphone et adresse e-mail
4. Description complète de la réclamation
5. En cas de réclamation produit, se renseigner sur l'appareil : numéro de modèle et numéro de série ou de lot
6. N° de bon de commande, n° de bon de livraison, n° d'article, n° de bon de travail – en cas de réclamation de défaillance au déballage : facture de l'utilisateur final
7. En cas de réclamation produit, poser les Questions-Clés : QC1 : L'objet de la réclamation a-t-il entraîné la mort ou des blessures, infections comprises ? QC2 : Est-il possible que le dysfonctionnement ou l'évènement rapporté puisse entraîner ou contribuer à la mort ou à des blessures ? (faire usage du RSA) QC3 : Cela concerne-t-il un problème de qualité associé à un produit ?
8. Quelles sont les attentes du client ? Par ex. la réparation ou le remplacement gratuit du produit, un service ou un retour concernant l'état de sa réclamation
9. Autre

### Qui documente la réclamation ?



### Où documenter la réclamation ?



**Équipe de vente internationale**  
Défaillances au déballage(21 jours à partir de la facture de l'utilisateur final)

**Équipe OMEA QARA**  
Réclamation qualité pour les consommables et jetables

**Équipe de service OMEA**  
Biens d'équipement et appareils réparables

**Produits du fabricant légal - OSTE**

- Distributeur expédie au bureau de Dubaï
- Bureau de Dubaï expédie a OSTE

**Produits du fabricant légal – OMSC, OKM, OSTA**

- Distributeur expédie vers le siège d'OEKG avec le bon de livraison

### À qui dois-je adresser mes questions concernant la gestion des réclamations ?

Service : [service@olympus-mea.com](mailto:service@olympus-mea.com)

QARA : [ra@olympus-mea.com](mailto:ra@olympus-mea.com)

Défaillances au déballage : veuillez contacter vos coordinateurs de vente locaux