



JOHN DEERE

# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO CLIENTE

Página: 1 / 3  
Revisão: 10  
Emissão: 14/03/2014

PLANO DE AÇÃO		Loja:	Data:
<b>TIPO DA AÇÃO:</b> <input type="checkbox"/> PREVENTIVA <input type="checkbox"/> CORRETIVA	<b>ORIGEM DA NÃO CONFORMIDADE:</b> <input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO DE CLIENTE <input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO DE SETOR <input type="checkbox"/> JD EXPERIENCE	<b>PRIORIDADE:</b> <input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MÉDIA <input type="checkbox"/> BAIXA	
<b>1 - Ocorrência:</b>			
<b>Cliente:</b>		<b>Telefone:</b>	
<b>Ocorrência:</b>			
<b>Responsável pelo registro da reclamação:</b>			
<b>2 - Disposição (ação imediata) Feedback ao cliente (1):</b>			
<b>3 - Causa(s) mais provável(is):</b>			



# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO CLIENTE

--

**4 - Ação Corretiva/ Ações e recursos necessários**

DESCRIÇÃO DA AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO

Responsável:

Data:

**5 - FERRAMENTA PARA CORREÇÃO DO PROCESSO INTERNO 5W 1H (PLANO DE AÇÕES):**

PERGUNTA	RESPOSTA
WHAT? (O que vai ser feito?)	
WHY? (Por quê?)	
HOW? (Como?)	
WHO? (Quem vai fazer?)	
WHERE? (Onde fazer?)	
WHEN? (Quando fazer?)	

**6 - VALIDAÇÃO AÇÕES CORRETIVAS ADOTADAS:**



EFICAZ



NÃO EFICAZ

DATA:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO CLIENTE

7 – FEEDBACK do cliente (2):