

La Poste - Résumé d'appel

Référence appel : APP-20260502-005515

Client : M. Dupont (réf. CL-2026-00451)

Conseiller : Sophie Martin

Date : 02/05/2026 à 00:56

Résumé de l'appel - 02/05/2026 à 00:55

Client : M. Dupont - Réf. CL-2026-00451

Type : Réclamation

Objet : Colis non reçu depuis 10 jours

Contexte et échanges

Le client, M. Dupont, a contacté le service clientèle pour signaler qu'un colis envoyé par sa fille depuis Lyon le 28/03 n'a pas été reçu. Le numéro de suivi est 6A12345678901. Il n'y a eu aucune mise à jour du suivi depuis le 01/04. Le client a vérifié en ligne et auprès de son facteur, mais rien n'a été reçu. Il demande soit un renvoi, soit un remboursement.

Engagements pris

- Ouverture d'une enquête interne sous 48 heures.
- Rappel du client vendredi 11 avril pour l'informer du résultat de l'enquête.
- Si le colis est déclaré perdu, envoi du formulaire de remboursement.

Points d'attention

- Troisième appel du client sur le même sujet.
- Ton ferme mais poli.

Suivi prévu

E-mail

Ce résumé a été validé par Sophie Martin le 02/05/2026 à 00:56.

Document généré par GENAURA, copilote post-appel La Poste.