



**P-WATCH**  
of Switzerland sa

+41 22 548 03 56  
info@p-watch.ch  
www.p-watch.ch

# SAV : Le flux opérationnel

Lorsqu'un garde-temps est déposé chez l'artisan-horloger, que ce soit en vue d'un soin ou d'une réparation, il suivra toujours les mêmes étapes d'un parcours logistique précis.

Ce flux opérationnel bien établi, partant de la réception du garde-temps à son retour au client, garantit un suivi et une visibilité en tout temps.

## La chronologie du parcours logistique :

- **Premier contact** : Par téléphone ou courriel, le client (particulier ou entreprise) et l'artisan-horloger se concertent et s'entendent sur la pertinence d'un dépôt.
- **Réception** : L'artisan-horloger reçoit (par poste ou transporteur) le garde-temps avec un bulletin de livraison mentionnant la demande du client.
- **Enregistrement et accusé de réception** : L'identité et les détails du garde-temps sont référencés. Une photo et un descriptif (dont le numéro de série) sont transmis au client en guise d'attestation de réception.
- **Conditionnement** : Le garde-temps est démonté, et tous ses éléments sont placés dans une boîte de rhabillage étiquetée avec les informations de référence : date de réception, client, marque, ainsi que le numéro de suivi lui étant attribué.
- **Diagnostic** : Tenant compte de la demande du client, l'artisan-horloger ouvre le garde-temps et l'analyse minutieusement afin de définir un diagnostic précis du dysfonctionnement et des travaux à engager pour le résoudre.
- **Devis** : Basé sur le diagnostic, un devis est établi (contenant un délai de livraison) et envoyé au client pour approbation. En cas de refus le garde-temps sera retourné, en cas d'acceptation la réparation effective pourra débuter.
- **Réparation** : La réparation définie dans le cadre du devis est effectuée (tout dépassement éventuel fera l'objet d'un nouveau devis).
- **Retour** : Le garde-temps réparé et nettoyé est conditionné adéquatement pour être retourné au client.