La société COUSCOUS a acheté un logiciel spécialisé dans la gestion des réclamations nommé TALABI. En effet, ce système d'information permettra de prendre en charge les réclamations des clients mécontents, améliorer les produits de l'entreprise et augmenter le taux de rétention de la clientèle

Travail à faire :

1- Définir les termes en gras dans le texte
2- Citer d'après le texte et vos connaissances, l'importance d'un logiciel de gestion des réclamations pour une entreprise
3- Citer les étapes du processus du traitement des réclamations