L'entreprise marocaine **ÉLECTRO PLUS**, spécialisée dans la commercialisation des appareils électroménagers, possède trois magasins dans différentes villes du Maroc.

Malgré une augmentation du chiffre d'affaires, la direction constate une diminution du nombre de clients réguliers.

Une enquête commerciale a permis de recueillir les informations suivantes :

Indicateurs	Année N-1	Année N
Nombre de clients actifs	5 000	5 500
Clients ayant effectué plusieurs achats	3 000	2 750
Clients ayant quitté l'entreprise	500	900
Réclamations enregistrées	250	520
Clients satisfaits	4 000	3 850
Chiffre d'affaires (DH)	8 000 000	9 000 000

L'enquête révèle également les motifs d'insatisfaction suivants :

- Délais de livraison trop longs : 30 %.
- Mauvais accueil : 20 %.
- Prix jugés élevés : 25 %.
- Service après-vente insuffisant : 15 %.
- Manque de promotions : 10 %.

Travail à faire

1. Analysez l'évolution du nombre de clients actifs.
2. Calculez le taux de clients ayant effectué plusieurs achats pour chaque année.
3. Calculez le taux de satisfaction de la clientèle.

4. Calculez le taux de réclamations par rapport au nombre de clients actifs.
5. Identifiez les principales causes d'infidélisation.
6. Expliquez pourquoi l'augmentation du chiffre d'affaires ne signifie pas nécessairement une amélioration de la fidélisation.
7. Proposez cinq mesures prioritaires permettant d'améliorer la fidélisation.
8. Présentez un diagnostic commercial synthétique à la direction.