1. Taux de livraison dans les délais

Situation initiale :

9000 /10000 X 100=90\% \]

Situation actuelle :

8400 / 12000 X 100=70%

La performance de livraison a diminué de 20 points.

2. Taux de réclamations

Situation initiale :

300 / 10000 X 100=3 %

Situation actuelle :

1200 / 12000 X 100=10%

Le taux de réclamations a augmenté de 7 points.

3. Taux de réachat

Situation initiale :

6000 / 10000 X =60 %

Situation actuelle :

5400 / 12000 X 100=45 %

Le taux de réachat a diminué de 15 points.

4. Nombre de réclamations liées aux retards

1200 X 45 %=540

540 réclamations sont liées aux retards de livraison.

5. Coût mensuel actuel des réclamations

1200 X 25=30 000 DH

Le coût mensuel de traitement des réclamations s'élève à 30 000 DH.

6. Dysfonctionnements prioritaires

- Insuffisance de l'organisation logistique.
- Mauvaise maîtrise des délais de livraison.
- Défaillance dans le contrôle des produits.
- Communication insuffisante avec les clients.
- Erreurs dans la préparation des commandes.

7. Plan d'action correctif

Problèmes	Actions correctives	Responsables
Retards	Optimiser les tournées de livraison	Responsable logistique
Produits endommagés	Renforcer le contrôle et l'emballage	Responsable qualité
Mauvaise communication	Mettre en place un système de notifications	Responsable informatique
Erreurs de commande	Instaurer un double contrôle	Responsable préparation
Insatisfaction	Créer une cellule de réclamation	Responsable commercial

8. Indicateurs de suivi

- Taux de livraison dans les délais.
- Taux de réclamations.
- Taux de réachat.
- Délai moyen de traitement des réclamations.
- Taux de satisfaction client.

9. Note de synthèse

La situation commerciale de LIVRAISON EXPRESS MAROC révèle une dégradation importante de la qualité de service. Le taux de livraison dans les délais est passé de 90 % à 70 %, tandis que le taux de réclamations a progressé de 3 % à 10 %. Parallèlement, le taux de réachat a diminué de 60 % à 45 %.

Ces résultats montrent que les dysfonctionnements logistiques affectent directement la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

Il est donc recommandé de mettre en œuvre un plan de redressement fondé sur l'amélioration des délais de livraison, le renforcement du contrôle qualité, la modernisation de la communication client et la mise en place d'une cellule spécialisée dans le traitement des réclamations.

La direction devra suivre régulièrement les indicateurs de performance afin de mesurer les résultats et d'ajuster les actions correctives.