Énoncé

Une entreprise de distribution rencontre les difficultés suivantes :

Situation	Problème constaté
A	Les clients se plaignent de la mauvaise qualité des produits.
B	Les clients attendent longtemps avant d'obtenir une réponse.
C	Les clients réguliers ne bénéficient d'aucun avantage.
D	Tous les clients reçoivent les mêmes offres promotionnelles.
E	Les clients rencontrant des pannes ne trouvent pas de solution.
F	L'entreprise ne communique avec ses clients qu'au moment des promotions.
G	La direction ne connaît pas le niveau de satisfaction de sa clientèle.

Travail à faire

Pour chaque situation :

1. Identifiez la mesure de fidélisation qui doit être renforcée.
2. Proposez deux actions concrètes.
3. Expliquez les conséquences possibles si l'entreprise ne réagit pas.