Corrigé

Situation	Mesure à renforcer	Actions proposées
A	Qualité des produits	Renforcer le contrôle qualité ; sélectionner des fournisseurs fiables.
B	Service client	Former les conseillers ; réduire les délais de réponse.
C	Programme de fidélité	Créer une carte de fidélité ; offrir des avantages progressifs.
D	Personnalisation	Segmenter la clientèle ; adapter les promotions aux profils.
E	Service après-vente	Mettre en place un service technique ; faciliter les réparations.
F	Communication	Envoyer des newsletters ; organiser des campagnes d'information régulières.
G	Avis clients	Réaliser des enquêtes ; analyser les réclamations.

L'absence de réaction peut entraîner une diminution de la satisfaction, une perte de confiance, une baisse des achats répétés et le départ des clients vers les concurrents.