La société DISTRIMAROC commercialise des produits alimentaires et des produits d'entretien.

La direction commerciale communique les données suivantes :

Indicateurs	Année N-1	Année N
Clients au début de l'année	2 000	2 200
Nouveaux clients acquis	500	600
Clients conservés parmi ceux du début	1 600	1 650
Clients ayant effectué plusieurs achats	1 200	1 320
Clients satisfaits	1 500	1 650
Réclamations reçues	100	180

On considère que les clients conservés sont les clients de départ qui sont toujours actifs à la fin de la période.

Travail à faire

1. Calculez le taux de fidélisation pour chaque année.
2. Calculez le taux de perte de clientèle.
3. Calculez le taux de réachat pour chaque année, en utilisant le nombre de clients actifs au début de l'année comme dénominateur.
4. Calculez le taux de satisfaction.
5. Calculez le taux de réclamations par rapport au nombre de clients actifs au début de l'année.
6. Analysez l'évolution des résultats.
7. Proposez trois actions correctives.