Un client achète un réfrigérateur dans le magasin ÉLECTRO MAISON pour un montant de 4 500 DH.

Dix jours après l'achat, l'appareil présente une panne importante.

Le client contacte le service après-vente, mais :

- Le conseiller ne répond pas immédiatement.
- Le client doit appeler trois fois.
- Aucun délai de réparation ne lui est communiqué.
- Le client publie un avis négatif sur les réseaux sociaux.

Le responsable commercial vous demande d'intervenir afin de préserver la relation commerciale.

Travail à faire

1. Identifiez les erreurs commises par l'entreprise.
2. Analysez les conséquences de cette situation sur la fidélisation.
3. Proposez une démarche structurée de traitement de la réclamation.
4. Rédigez une réponse professionnelle destinée au client.
5. Proposez quatre mesures permettant d'améliorer le service après-vente.