L'entreprise MAROC ÉLECTRO est spécialisée dans la commercialisation d'appareils électroménagers. Elle dispose de plusieurs magasins et d'un service de livraison à domicile.

Au cours du mois de novembre, le service clientèle reçoit plusieurs réclamations concernant la livraison et la qualité des produits.

Le 12 novembre, un client commande un réfrigérateur d'une valeur de 6 500 DH. La livraison est prévue dans un délai de 48 heures. Cependant, le produit est livré cinq jours plus tard et présente une rayure importante sur la porte.

Le client contacte le service clientèle. Il exprime son mécontentement et exige le remplacement immédiat du produit. Le premier conseiller lui demande de patienter sans lui donner de délai précis. Deux jours plus tard, le client rappelle et constate qu'aucune solution n'a été proposée.

Il décide alors de publier un avis négatif sur les réseaux sociaux.

**Travail à faire**

1. Identifiez les différents motifs d'insatisfaction du client.
2. Analysez les défaillances de l'entreprise dans le traitement de cette réclamation.

3. Reconstituez les différentes étapes qui auraient dû être suivies pour traiter correctement cette réclamation.
4. Proposez une solution commerciale adaptée à la situation.
5. Identifiez trois actions correctives et trois actions préventives que l'entreprise pourrait mettre en place.
6. Expliquez les conséquences possibles de cette mauvaise gestion sur l'image et la fidélisation de la clientèle.