1. Identification des motifs d'insatisfaction

Le client rencontre trois problèmes principaux :

- Retard de livraison : le délai annoncé de 48 heures n'a pas été respecté.
- Non-conformité du produit : le réfrigérateur présente une rayure importante.
- Mauvaise prise en charge : le conseiller n'a pas proposé de solution précise et n'a pas communiqué de délai de traitement.

2. Analyse des défaillances de l'entreprise

Les principales défaillances sont les suivantes :

Défaillance	Conséquence
Non-respect du délai de livraison	Dégradation de la satisfaction
Absence de contrôle du produit avant livraison	Livraison d'un produit endommagé
Manque de réactivité du conseiller	Aggravation de l'insatisfaction
Absence de suivi de la réclamation	Perte de confiance
Absence de communication	Impression de négligence

L'entreprise a donc échoué à la fois dans son processus logistique et dans son processus de gestion des réclamations.

3. Reconstitution du processus de traitement

Étape	Action à réaliser
1. Réception	Accueillir le client et écouter son mécontentement
2. Enregistrement	Enregistrer la réclamation et les informations relatives à la commande
3. Analyse	Vérifier le retard et constater la

	détérioration du produit
4. Traitement	Décider du remplacement du réfrigérateur
5. Communication	Informer le client du délai et des modalités de remplacement
6. Vérification	Contacter le client après livraison pour vérifier sa satisfaction
7. Clôture	Clôturer le dossier et analyser les causes du dysfonctionnement

4. Proposition d'une solution commerciale

La solution la plus adaptée consiste à remplacer le réfrigérateur endommagé par un produit neuf et conforme, sans frais supplémentaires pour le client, sous réserve des conditions applicables.

L'entreprise doit également :

- Présenter des excuses au client.
- Organiser une livraison prioritaire.
- Récupérer le produit endommagé.
- Informer le client du délai exact.
- Assurer un suivi personnalisé.

Un geste commercial peut être envisagé en complément, compte tenu du retard et de la mauvaise prise en charge.

5. Actions correctives et préventives

Actions correctives	Actions préventives
Remplacer le réfrigérateur endommagé	Renforcer le contrôle qualité avant expédition
Réorganiser la livraison du client	Améliorer la planification des livraisons
Traiter la réclamation restée sans réponse	Mettre en place un système d'alerte et de suivi des

	réclamations

6. Conséquences sur l'entreprise

Cette mauvaise gestion peut provoquer :

- La perte définitive du client.
- La diffusion d'avis négatifs sur les réseaux sociaux.
- La dégradation de l'image de marque.
- La diminution des ventes potentielles.
- L'augmentation des coûts liés aux réclamations répétitives.

Conclusion du cas : La qualité d'un produit ne suffit pas à garantir la satisfaction. L'entreprise doit également maîtriser ses processus logistiques et assurer un traitement professionnel des réclamations.