La société DISTRIMAX commercialise des produits alimentaires auprès des particuliers et des professionnels.

Durant le premier trimestre, son service clientèle a enregistré les réclamations suivantes :

Nature des réclamations	Nombre
Retards de livraison	85
Produits endommagés	60
Erreurs de facturation	35
Erreurs de commande	50
Mauvais accueil	20
Total	**250**

Après une première analyse, la direction constate que les réclamations relatives aux retards de livraison et aux produits endommagés sont particulièrement nombreuses.

Les responsables souhaitent comprendre les causes de ces problèmes et mettre en place un plan d'amélioration.

Travail à faire

1. Classez les réclamations par ordre décroissant d'importance.
2. Calculez le pourcentage représenté par chaque catégorie de réclamation.
3. Identifiez les deux principales catégories de réclamations.
4. Analysez les causes possibles de ces dysfonctionnements.
5. Proposez des actions correctives et préventives adaptées à chaque catégorie.
6. Expliquez comment l'entreprise peut utiliser ces données pour améliorer la qualité de son service.