1 et 2. Classement et calcul des pourcentages

Formule :

Pourcentage = Nombre de réclamations par catégorie /Total des réclamations x 100

Nature des réclamations	Nombre	Pourcentage
Retards de livraison	85	34 %
Produits endommagés	60	24 %
Erreurs de commande	50	20 %
Erreurs de facturation	35	14 %
Mauvais accueil	20	8 %
Total	**250**	**100 %**

3. Identification des deux principales catégories

Les deux principales catégories sont :

- Retards de livraison : 34 %.
- Produits endommagés : 24 %.

Ensemble, elles représentent :

34%+24%=58 %

Ainsi, 58 % des réclamations sont liées à ces deux problèmes.

Répartition des réclamations

250 réclamations enregistrées au premier trimestre.



4. Analyse des causes possibles

Problème	Causes possibles
Retards de livraison	Mauvaise planification, insuffisance des moyens de transport, problèmes de circulation
Produits endommagés	Mauvais emballage, manutention inadaptée, stockage défectueux
Erreurs de commande	Mauvaise saisie, erreurs de préparation, absence de vérification
Erreurs de facturation	Erreurs de saisie, paramétrage incorrect du logiciel
Mauvais accueil	Manque de formation, surcharge de travail, insuffisance des compétences relationnelles

5. Proposition d'actions correctives et préventives

Problème	Action corrective	Action préventive
Retards	Réorganiser les livraisons en retard	Mettre en place un planning optimisé
Produits	Remplacer les	Renforcer l'emballage

endommagés	produits détériorés	et les contrôles
Erreurs de commande	Corriger les commandes	Instaurer une double vérification
Erreurs de facturation	Émettre les factures rectificatives nécessaires	Automatiser et contrôler la facturation
Mauvais accueil	Traiter les réclamations des clients concernés	Former le personnel à la relation client

6. Exploitation des données

L'entreprise doit centraliser les réclamations, classer les problèmes par catégorie et suivre leur évolution.

L'analyse statistique permet de repérer les dysfonctionnements les plus fréquents et de concentrer les efforts sur les causes qui génèrent le plus d'insatisfaction.

Dans ce cas, la direction doit accorder une priorité particulière à la logistique, puisque les retards et les produits endommagés représentent ensemble 58 % des réclamations.

Conclusion du cas : L'analyse quantitative des réclamations permet de hiérarchiser les problèmes et d'orienter les décisions d'amélioration vers les domaines les plus défaillants.