Le responsable du service clientèle de la société TECHNOMARKET souhaite évaluer l'efficacité de son dispositif de gestion des réclamations pour le mois de septembre.

Les données disponibles sont les suivantes :

Éléments	Données
Nombre total de réclamations reçues	400
Réclamations résolues	340
Réclamations non résolues	60
Réclamations résolues dans les délais prévus	289
Réclamations répétitives	68
Clients interrogés après résolution	300
Clients satisfaits	255
Durée totale de traitement des réclamations résolues	1 020 jours

Travail à faire

1. Calculez le taux de réclamations résolues.
2. Calculez le taux de respect des délais de traitement.
3. Calculez le taux de réclamations répétitives.
4. Calculez le taux de satisfaction des clients après réclamation.
5. Calculez le délai moyen de traitement des réclamations résolues.
6. Interprétez les résultats obtenus.
7. Formulez trois recommandations permettant d'améliorer la performance du service clientèle.