La société CONFORT PLUS souhaite mettre en place un tableau de bord mensuel afin de suivre la qualité du traitement des réclamations.

Pour le mois d'octobre, elle dispose des informations suivantes :

Indicateurs	Résultats
Réclamations reçues	500
Réclamations résolues	425
Réclamations résolues dans les délais	340
Réclamations répétitives	85
Clients satisfaits après traitement	340
Clients interrogés	400

La direction fixe les objectifs suivants :

- Taux de résolution : au moins 95 %.
- Respect des délais : au moins 90 %.
- Taux de réclamations répétitives : inférieur ou égal à 10 %.
- Taux de satisfaction : au moins 90 %.

Travail à faire

1. Calculez les quatre indicateurs de performance.
2. Comparez les résultats obtenus aux objectifs fixés.
3. Identifiez les indicateurs qui présentent les écarts les plus importants.
4. Proposez un plan d'action pour améliorer les résultats.

5. Expliquez l'intérêt du tableau de bord pour le responsable du service clientèle.