La société SERVICES PLUS souhaite évaluer la performance de sa relation client au cours de l'année 2026.

Elle dispose des informations suivantes :

Éléments	Données
Nombre de clients au début de l'année	1 200
Nouveaux clients acquis pendant l'année	300
Clients perdus pendant l'année	180
Clients ayant répondu à l'enquête	400
Clients satisfaits	320
Clients ayant formulé une réclamation	100
Clients ayant recommandé l'entreprise	240

Pour simplifier les calculs, on considère que les clients perdus sont déduits du portefeuille initial et que les nouveaux clients sont ajoutés à ce portefeuille.

Travail à faire

1. Calculez le nombre de clients à la fin de l'année.
2. Calculez le taux de fidélisation des clients présents au début de l'année.
3. Calculez le taux de satisfaction.
4. Calculez le taux de réclamation par rapport au portefeuille final.

5. Calculez le taux de recommandation parmi les clients interrogés.
6. Interprétez les résultats obtenus.
7. Proposez quatre actions permettant d'améliorer les performances de la relation client.