La société DIGITAL PRO commercialise des ordinateurs, des imprimantes et des accessoires informatiques.

Un client professionnel commande 10 ordinateurs portables pour un montant total de 85 000 DH. La livraison doit être effectuée dans un délai de trois jours afin de permettre au client d'équiper ses nouveaux collaborateurs.

À la réception :

- Deux ordinateurs présentent des défauts techniques.
- Un ordinateur manque dans la commande.
- La facture comporte une erreur de 2 000 DH.
- Le service clientèle ne répond pas immédiatement aux sollicitations du client.

Le client menace d'annuler la commande et de ne plus travailler avec l'entreprise.

La direction commerciale vous charge de prendre en main cette réclamation.

Travail à faire

1. Identifiez et classez les différents problèmes rencontrés par le client.
2. Déterminez les priorités dans le traitement de cette réclamation et justifiez vos choix.
3. Proposez une démarche complète de traitement de cette situation.

4. Présentez les solutions commerciales et organisationnelles envisageables.
5. Rédigez une réponse professionnelle destinée au client.
6. Élaborez un plan d'action permettant d'éviter la répétition de ces dysfonctionnements.