La société SERVICE PLUS est spécialisée dans la distribution de produits et services destinés aux particuliers.

À la suite d'un audit interne, la direction constate une dégradation de la qualité de la relation client.

Les résultats du diagnostic sont les suivants :

Problèmes identifiés	Conséquences
Absence de procédure formalisée	Traitement irrégulier des réclamations
Manque de formation du personnel	Mauvaise communication avec les clients
Absence de système de suivi	Perte de certaines réclamations
Délais de traitement élevés	Insatisfaction des clients
Absence d'analyse des causes	Répétition des dysfonctionnements
Absence de tableau de bord	Difficulté à évaluer les performances

La direction souhaite mettre en place un dispositif global d'amélioration.

Travail à faire

1. Réalisez un diagnostic des insuffisances du dispositif actuel.
2. Identifiez les causes organisationnelles et humaines des dysfonctionnements.
3. Proposez une procédure formalisée de gestion des réclamations.
4. Élaborez un plan d'action d'amélioration continue.

5. Définissez cinq indicateurs permettant de mesurer les résultats.
6. Expliquez comment l'entreprise peut pérenniser cette démarche.