

ESSAI ET AMELIORATION D'UN PRODUIT

Insatisfaction des clients - Fiche élève

Présentation de la séance :

Tu es un des responsables produit de la Société AUDIBERT appartenant au service commercial. En consultant ton courrier, tu remarques quatre communications internes issues de services différents mais toutes relatives à l'horloge CD (produit dont tu as la charge). Tu dois absolument faire une synthèse de ces notes internes afin de déterminer les problèmes qui se posent à toi et provoquer une réunion de travail.

Prendre une feuille de classeur, marquez en titre : Insatisfaction des clients.

Recopiez le texte suivant : Nous devons faire une synthèse de différentes notes d'information interne afin de déterminer les problèmes que nous avons.

Pensez à recopier les titres de A, B, C, D, E

Faire des phrases pour répondre aux questions. Sautez des lignes.

A) Communication issue du service commercial :

- 1- Trace sur le même graphique l'évolution des ventes des horloges de bureau et celle des ventes de ton horloge. Que remarques-tu ? (Pour le graphique, prendre en abscisse 2cm ou 2 carreau pour 1 mois et pour ordonnée 1cm ou 1 carreau pour 1000 horloges).

B) Communication issue du service clients :

- 2- En analysant les résultats de l'enquête de satisfaction relative à l'horloge CD, définis ce qui doit être modifié dans l'horloge CD et quel service doit s'en occuper et pourquoi (voir la fiche intitulée *Organigramme* du cours précédent).

C) Communication issue du service après vente :

- 3- Le S.A.V. met en évidence un problème au niveau de l'horloge. Lequel ? Quelle peut en être la cause ? Quel service devra s'attaquer à ce problème ?

D) Communication issue du service qualité :

- 4- Le service qualité te fait part d'un problème. Lequel ? En prenant connaissance du dossier technique de l'horloge, détermine la cause du problème.

E) Rédaction d'une note de service :

- 5- Tu as mis en évidence un certain nombre de problèmes relatifs à l'horloge CD. Tu dois provoquer une réunion de travail interne afin de corriger les anomalies détectées. Pour ce faire, tu vas rédiger une communication interne sur le modèle de celles que tu as reçues.

Seront convoqués à cette réunion :

- l'ingénieur du bureau d'étude : M. Judel,
- l'ingénieur du bureau des méthodes : M. Lecante
- le designer : M. Brun.

Une copie de cette note sera envoyée au PDG de la société.

AUDIBERT

Tél : 02 40 55 46 48
Fax : 02 40 55 27 58

**COMMUNICATION
INTERNE
Service Commercial**

Emetteur :

Date :

Destinataire	Pour info	Pour action	Réponse avant le	Reprendre contact

Objet :

.....

MESSAGE :

AUDIBER T Tél : 02 40 55 33 48 Fax : 02 40 55 22 58	COMMUNICATION INTERNE Service Après Vente	Emetteur : <i>M. Schmitt</i> Date : <i>14/10/2001</i>
--	---	--

Destinataire	Pour info	Pour action	Réponse avant le	Reprendre contact
	X			

Objet :

Problème concernant l'horloge

CD.....

MESSAGE :

Monsieur,

Nous vous informons que le nombre des retours en atelier de l'horloge CD est anormalement élevé. La plupart des produits retournés ont été victimes d'une chute.

Cordialement.

Michel Schmitt

AUDIBER T Tél : 02 40 55 46 48 Fax : 02 40 55 27 58	COMMUNICATION INTERNE Service Commercial	Emetteur : <i>S. Lebihan</i> Date : <i>14/10/2001</i>
--	--	--

Destinataire	Pour info	Pour action	Réponse avant le	Reprendre contact
	X			

Objet :

Suivi des ventes de l'horloge de bureau CD.....

MESSAGE :

Monsieur,

Veillez trouver ci-joint les derniers chiffres des ventes de notre horloge CD ainsi que l'évolution des ventes du marché des horloges de bureau , toutes marques confondues.

Cordialement.

Serge Lebihan

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
Marché	10 000	10 500	11 000	11 700	12 400	13 200	14 000	15 000
Audibert	3 500	3 600	3 700	3 600	3 400	3 100	2 800	2 600

AUDIBER T Tél : 02 40 55 46 24 Fax : 02 40 55 27 51	COMMUNICATION INTERNE Service Clients	Emetteur : <i>A. Lenoble</i> Date : <i>15/10/2001</i>
--	--	--

Destinataire	Pour info	Pour action	Réponse avant le	Reprendre contact
	X			

Objet :

Enquête de satisfaction de l'horloge CD.....

MESSAGE :

Monsieur,

Suite aux nombreuses réactions négatives de notre clientèle au sujet de notre horloge de bureau CD, nous avons envoyé un questionnaire de satisfaction aux possesseurs de ce modèle. Nous vous envoyons les résultats du dépouillement de ce questionnaire.

Je vous en souhaite bonne réception.

Alain Lenoble

Enquête de satisfaction

Madame, Monsieur,

Vous avez acquis il y a quelques semaines une horloge de bureau de la marque Audibert. Dans le souci vous satisfaire au mieux, nous vous demandons quelques minutes de votre temps afin de répondre au questionnaire suivant :

1- Etes-vous satisfaits de votre horloge de bureau ?

Oui (passez directement à la question 5)
Non

2- Votre insatisfaction est due à :

Son prix
Son esthétique
Sa conception

3- Si vous pensez qu'une amélioration doit être apportée au niveau esthétique, celle-ci doit concerner :

Le pied
Les aiguilles
Le cadran
La couleur

4- Si vous pensez que sa conception doit être repensée, la correction doit porter sur :

La dimension
L'affichage de l'heure
Le pied

5- Si une de vos connaissance devait acheter une horloge de bureau, lui conseilleriez-vous la notre ?

Oui
Non

Merci de renvoyer ce questionnaire à :

AUDIBERT
Service Clients
25, rue Camille Claudel
28000 CHARTRES

Ou de le faxer au 02-40-55-27-51

AUDIBERT

25, rue Camille Claudel - 28000 CHARTRES
Société anonyme au capitale de 150 000 francs
N° Siret : 775690639 – Code NAF : 743B – N° TVA intra-communautaire : FR 25775690639

Dépouillement de l'enquête

Etes-vous satisfait de votre horloge de bureau ?	
Oui	350
Non	650

Votre insatisfaction est due à	
Son prix	15
Son esthétique	300
Sa conception	535

Si une amélioration devait être apportée au niveau esthétique, celle-ci devrait concerner	
Le pied	18
Les aiguilles	32
Le cadran	190
La couleur	60

Si sa conception devait être repensée, il faudrait modifier :	
La dimension	20
L'affichage de l'heure	35
Le pied	480

Si l'une de vos connaissances devait acheter une horloge de bureau, lui conseilleriez-vous la notre ?	
Oui	350
Non	650

AUDIBER

T

Tél : 02 40 55 11 22
Fax : 02 40 55 11 58

COMMUNICATION INTERNE Service Qualité

Emetteur :
M. Dutour

Date :
14/10/2001

Destinataire	Pour info	Pour action	Réponse avant le	Reprendre contact
	X			

Objet :

Problème concernant l'horloge CD.....

MESSAGE :

Monsieur,

Nous attirons votre attention sur le fait que le taux de pièces défectueuses lors de la fabrication du pied de l'horloge CD s'élève à 20% (le problème provient du centrage du trou de passage du mécanisme). Les machines utilisées fonctionnent correctement, aussi nous pensons que le problème se situe au niveau du procédé de fabrication.

Merci d'entreprendre les démarches nécessaires à la correction de cette anomalie.