

Le tableau de bord du service clients de Maison Lumen

Mme Benali présente au gérant le tableau de bord du service clients pour le troisième trimestre 2026 (document 1). L'enseigne vise un taux de résolution au premier contact de 80 %.

Document 1 : service clients, troisième trimestre 2026

Indicateur	Valeur
Ventes du trimestre	8 400
Réclamations reçues (magasin, téléphone, courriel, avis)	336
Réclamations résolues au premier contact	218

Indicateur	Valeur
Total des jours de traitement de toutes les réclamations	2 016
Gestes commerciaux accordés (avoirs)	84 gestes de 35 € en moyenne
Clients satisfaits du traitement (enquête après clôture)	252

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, délai à une décimale, nombres entiers)

Question	Réponse
Taux de réclamation (%)	_____
Taux de résolution au premier contact (%)	_____

Délai moyen de traitement d'une réclamation (jours)	_____
Coût des gestes commerciaux du trimestre (€)	_____
Taux de satisfaction après traitement (%)	_____
Nombre supplémentaire de réclamations à résoudre au premier contact pour atteindre 80 %	_____

Questions d'analyse

Pour améliorer la résolution au premier contact, Maison Lumen peut :

- ☐ Donner aux vendeurs une marge d'autonomie (geste commercial plafonné) et l'accès à l'historique du client dans le CRM
- ☐ Transmettre toutes les réclamations à la direction
- ☐ Répondre uniquement par courrier

Le taux de satisfaction après traitement (75 %) montre que :

- ☐ Une réclamation bien traitée peut transformer un client mécontent en client satisfait, voire fidèle
- ☐ Les réclamations sont toujours une perte
- ☐ Il faut éviter de recueillir les réclamations