

La livraison et les réclamations de la boutique

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Sa boutique en ligne vend aux entreprises et aux particuliers des équipements pour le télétravail et la relation client à distance : casques-micros, webcams, éclairages, cabines acoustiques. Début novembre 2026, Inès prépare le bilan des réclamations d'octobre (document 1) et aide le centre de relation client (CRC) à répondre à deux clients particuliers (document 2).

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 - Réclamations d'octobre 2026 (310 commandes)

Motif	Réclamations	Résolues au premier contact	Délai moyen de première réponse
Retard de livraison	9	6	5 h
Colis endommagé	5	2	8 h
Produit défectueux	7	3	12 h
Article manquant	4	4	3 h
Total	25	15	

Document 2 - Deux messages reçus par le service client

Client	Message
M. Perrin, particulier	« Mon casque-micro est arrivé hier avec l'arceau cassé. Que comptez-vous faire ? »
Mme Roche, particulière	« Ma cabine, commandée le 12 octobre avec une livraison annoncée sous 15 jours, n'est toujours pas là. »

Annexe (pourcentages et délai en heures à une décimale ; dates : donner le jour du mois)

Question	Réponse
Taux de réclamation d'octobre (%)	
Part des réclamations liées à la livraison, retards et colis endommagés (%)	
Taux de résolution au premier contact (%)	
Délai moyen de première réponse (heures)	
Dernier jour de livraison d'une commande du 3 novembre 2026 sans date annoncée (jour de décembre 2026)	
Délai maximal de remboursement après l'annulation d'une commande pour retard (jours)	

Questions d'analyse

Quelle réponse envoyer à M. Perrin (document 2) ?

- ☐ Désolés pour ce désagrément. Le colis a été abîmé pendant le transport : adressez directement votre réclamation au transporteur.
- ☐ Désolés pour ce casque arrivé cassé. Un casque neuf part demain, avec une étiquette prépayée pour renvoyer l'ancien.
- ☐ Désolés pour ce désagrément. Renvoyez le casque à vos frais : un bon d'achat du même montant vous sera adressé.

Justification :

La cabine de Mme Roche (document 2) n'est pas arrivée à la date prévue. Que peut-elle faire ? (plusieurs réponses)

- ☐ Fixer par écrit à ConseilOr un nouveau délai raisonnable pour livrer la cabine
- ☐ Porter plainte d'abord contre le transporteur, seul responsable selon elle du retard de livraison
- ☐ Annuler la commande si ce nouveau délai n'est pas tenu, et être remboursée sous 14 jours
- ☐ Annuler dès le premier jour de retard, la date n'ayant rien d'essentiel pour elle

Justification :