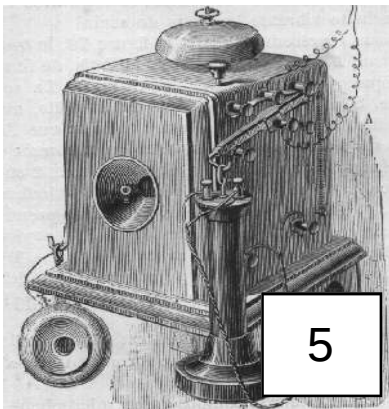
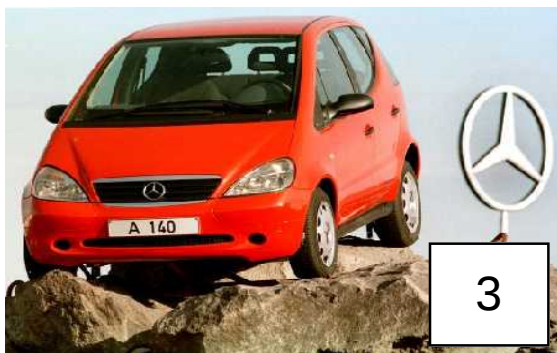


### **Exercice 01.01:**

Trouvez différentes insatisfactions qui pourraient apparaître aujourd'hui avec l'achat des objets ci-dessous.



### **Exercice 01.02:**

Trouvez une vingtaine d'insatisfaction sur les horloges tic-tac concept mis à votre disposition. L'origine de l'insatisfaction pourra être quelconque.

## **L'insatisfaction des clients**

QUATRIEME

M. OLIGER - Collège Victor HUGO - Colmar

## 1. Définition de l'insatisfaction

L'insatisfaction des clients face à un produit peut apparaître à tout moment. Elle sera toujours causée par une **défaillance** du produit. Dans ce cas, une ou plusieurs **fonctions de service** du



produit ne sont plus réalisées.

La fonction de service du produit correspond à la **tâche** qu'il doit exécuter et pour laquelle il est **acheté** par le consommateur.



*Exemple:*

*Un baladeur dont les piles se vident en 10 minutes.*

*Une montre étanche qui ne résiste pas à l'eau.*

*Un téléphone portable qui ne se connecte pas au réseau.*

## 2. Conséquences de l'insatisfaction des clients.

Pour survivre, une entreprise doit vendre le plus possible. Mais dans sa logique commerciale, l'entreprise ne doit jamais oublier qu'un client non satisfait du produit qu'il achète est un client perdu. Au pire, l'insatisfaction des clients face à un produit peut entraîner la faillite de l'entreprise.



## 3. L'avis de la clientèle face au produit.



Le client qui utilise un produit est un testeur pour l'usine qui le fabrique. Son avis peut être essentiel pour améliorer le produit et lui permettre de mieux répondre aux attentes du client.

# L'insatisfaction des clients

## Horloge tic-tac concept

Technologie service a mis sur le marché l'horloge tic-tac concept il y a 2 mois. 30 % des clients ont déjà contacté l'entreprise pour signaler leur mécontentement face à certains points de cette horloge. Le service consommateur a immédiatement été chargé de recueillir toutes les informations possibles auprès de la clientèle, des revendeurs et des représentants de la marque, dans le but de constituer un dossier d'amélioration du produit.

Dans le tableau ci-dessous vous pouvez consulter les résultats de cette étude et voir les défauts qui sont le plus souvent cités par les clients.

| Remarques                                                   | %    |
|-------------------------------------------------------------|------|
| 1- L'horloge n'est pas stable                               | 22,9 |
| 2- Le mécanisme d'horloge n'est pas protégé, il est visible | 21   |
| 3- Il y a trop de pièces à assembler                        | 15,9 |
| 4- Il manque un carillon sur l'horloge                      | 10,5 |
| 5- L'horloge est trop haute                                 | 9    |
| 6- L'assemblage est fait par collage                        | 7,9  |
| 7- Il y a trop de couleurs différentes                      | 6,5  |
| 8- Les couleurs ne sont pas bien assorties                  | 2,2  |
| 9- La symétrie des pièces n'est pas respectée               | 2    |
| 10- Nous voyons tous les défauts sur le plexy               | 1,7  |
| 11- Les aiguilles sont trop fragiles                        | 0,4  |

## L'insatisfaction des clients

QUATRIEME

M. OLIGER - Collège Victor HUGO - Colmar