

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