

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

Savoir retrouver les causes d'un problème