

Classe de seconde MRC

Situation professionnelle problématisée



Vous travaillez au sein de l'entreprise KAMIN'STORE Val d'Europe. La responsable du magasin Kamin'Store Val d'Europe s'inquiète de la baisse des ventes de ces quatre dernières semaines ; les objectifs n'ont pas été atteints. Un questionnaire de satisfaction a donc été administré à 121 personnes la semaine précédente afin d'identifier les motifs d'insatisfaction des clients et les améliorations qui seraient à apporter.

Quelles propositions pertinentes d'amélioration de la satisfaction-client peuvent être faites à partir de l'analyse des données issues d'un questionnaire de satisfaction ?

Document 1 – Enquête de satisfaction

Document 2 – Données brutes des résultats de l'enquête