

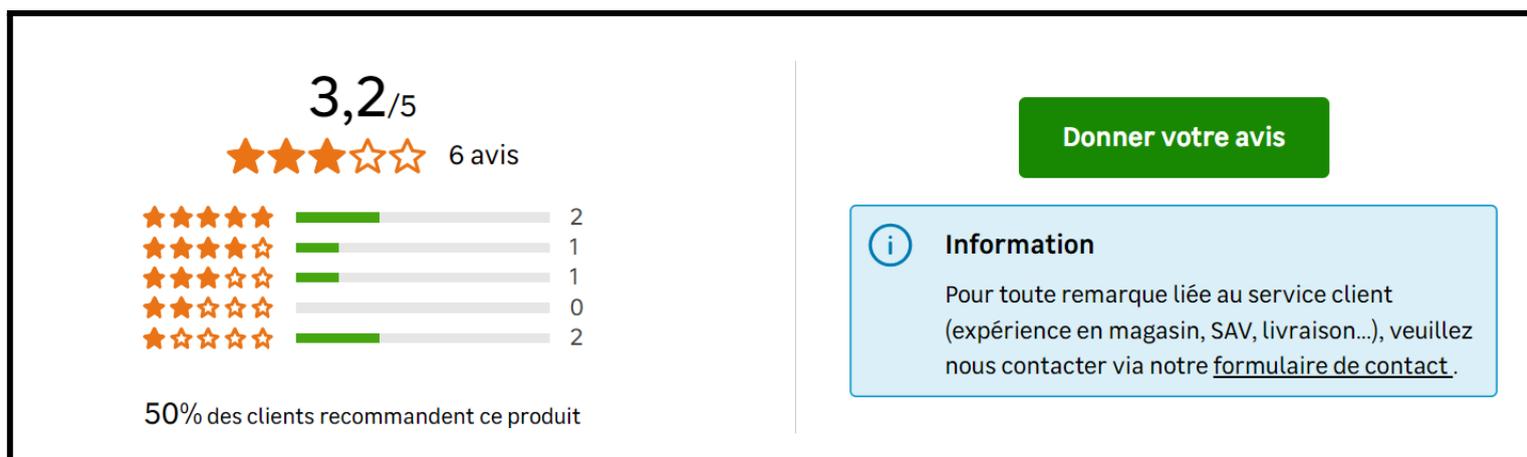
ETUDE DE CAS - Rattrapage

Novembre 2023



Vous travaillez dans le magasin Leroy Merlin comme vendeur au rayon climatisation. Aujourd'hui votre responsable vous demande de gérer la relation client sur le site de vente en ligne.

Mission 1 : Evaluation et avis clients



Question 1 :

Comment s'appelle la technique qui permet de connaître la satisfaction des clients. Quels sont les avantages et les inconvénients de la publication des avis rédigés sur le site de vente en ligne.

Question 2 :

Pourquoi faut-il systématiquement faire une réponse pour chaque avis des clients (Positif ou négatif).

Question 3 :

Pour le produit **Climatiseur mobile DE'LONGHI Pac eI98 eco real feel 2700 W**

Répondez aux messages laissés par les clients.

 **Le Varzycois**
Je suis un bricoleur avancé

Avis déposé le **16 août 2022**
après une utilisation de **plus d'un mois**

 Achat vérifié

★★★★☆ 4 / 5

Produit correspond à mes attentes

Est-ce que cet avis, vous a été utile ?

Oui (0) Non (2)

[Signaler un abus](#)

 **Lo1974**
Je suis un bricoleur avancé

Avis déposé le **19 juillet 2022**
après une utilisation de **moins d'1 mois**

☆☆☆☆☆ 1 / 5

Fait du froid, mais pas suffisamment efficace pour une pièce de 28m2 orientée sud et ouest avec une partie en double hauteur, gain de 1 degré seulement par rapport à la chambre concomitante orientée plein ouest après une demi journée de fonctionnement Donc finalement on va passer sur une clim fixe

Est-ce que cet avis, vous a été utile ?

Oui (2) Non (1)

[Signaler un abus](#)

 **Dav.com**
Je suis débutant

Avis déposé le **03 juillet 2022**
après une utilisation de **moins d'1 mois**

 Achat vérifié

★★★★☆ 4 / 5

Un climatiseur qui rafraîchit une pièce de 40m2 avec efficacité et très facile à prendre en main. Son seul défaut comme beaucoup de climatiseur de ce genre,il est bruyant pour une chambre même en mode nuit, mais le bruit est tolérable dans une pièce à vivre.

Est-ce que cet avis, vous a été utile ?

Oui (2) Non (1)

[Signaler un abus](#)

Mission 2

Monsieur Réno Souhaite que vous envoyez un mail Commercial à Mme Courtiol pour lui proposer une offre commerciale de -20% sur les chauffages soufflants de salle de bain. Cela fait un an qu'elle a sa carte de fidélité

Rédigez sur feuille une proposition de mail

Mission 3

Leroy Merlin Le Pontet - Avignon Nord
193 Av. Isaac Newton, Le Pontet

3,7 ★★★★★ 4 976 avis
Les avis n'ont pas été validés. ⓘ

Thèmes qui reviennent souvent

- Tous les avis
- même 103
- ikea 63
- marchandise 62
- carrelage 41
- atelier 29
- devis 28
- horreur 10
- théorique 10
- pédagogue 10
- enfer 7

Trier par

- Avis les plus pertinents
- Les plus récents
- Les meilleurs
- Les moins bons

Leroy merlin d'avignon le pontet souhaite améliorer sa note moyenne sur les avis google. Il souhaite obtenir rapidement une moyenne de 4

Comme vous avez pu le constater les avis concernent tous les aspects du magasin. Il ressort cependant que les notes sont meilleures pour les ateliers. (A Leroy Merlin, il y a des ateliers de bricolage et la majeure partie de la clientèle apprécie cela. Je vous demande d'utiliser cet atelier pour obtenir une augmentation suffisante des notes pour obtenir une moyenne de 4)

Question 1

Combien de note 5 faut-il collecter pour que la moyenne passe de 3.7 à 4 (la réponse est supérieure à 1000 !)

Question 2

Que pouvez-vous proposer comme action pour collecter des avis positifs. Vous détaillerez les étapes de votre action.