

### Marketing 2 - suite

#### Exercice de groupe lunette high tech

Votre société a bien démarré et maintenant arrive le temps où vous faites face à une concurrence difficile et les premières réclamations de vos clients arrivent.

Vous devez préparer une présentation de :

- Comment fonctionne votre service après-vente ou service de réclamations de la prise de connaissance du problème à son règlement.
- Ce processus doit également intégrer une gestion du temps (en combien de temps gérez-vous les différents points)
- Formulaire pour vos clients
- Préparer une check-list et un mode d'emploi pour un nouveau collaborateur qui arrive dans votre entreprise au SAV
- Ce processus devra être complet, car au CI 4 vos concurrents (les autres groupes) chercheront les failles dans votre processus.

Pour cet exercice il est également important de voir comment se passe la gestion des réclamations dans vos entreprises et de vous en inspirer.

Devoirs :

- Préparer une présentation de 10 minutes du fonctionnement concret de votre gestion des réclamations.
- Présenter les formulaires de réclamation avec vos logos et descriptifs
- Démontrer sur un planning en combien de temps vous gérer une réclamation.

Le responsable du groupe fera au minimum 2 points de situations par mail avec le formateur CI avant le CI 4, les dates de ces points de situation sont transmises avant la fin du CI 3 avec les noms de chaque participant du groupe, par mail.

Les points de situation donneront l'avancement des travaux selon la méthode des 6 étapes que vous avez le droit de modifier ou améliorer si nécessaire.

Il va de soi également que toutes les UA ainsi que toutes les MSP seront également utilisées et développées dans ce travail.