**Classe de seconde MRC**

**Situation professionnelle problématisée**

KAMIN’STORE

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