|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mission 4 - Étudier le coût de la non qualité** | | |  |
| Durée : 1 h 20 | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source | Source Excel | |

**Contexte professionnel**

M. Larrieux s’interroge sur le coût des réclamations et de la non-qualité pour l’entreprise. Il vous remet le chiffre d’affaires de la société sur la période 2020-2022.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Années** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **Chiffre d'affaires** | 510 000 € | 525 000 € | 550 000 € |
| **Effectif** | 13 | 14 | 14 |

En 2021, l’entreprise a changé de fournisseur d’imprimantes et elle a rencontré des problèmes de pannes à répétition. Face à cette situation, M Larrieux, souhaite faire part à la société Epson des problèmes liés à ses produits et lui demander une indemnisation.

Par ailleurs, la société a reçu ce jour le courrier suivant de la société Gerber SA dont le numéro client est 411012. M. Larrieux vous demande de lui expliquer les causes des difficultés rencontrées. Ce client sera dorénavant suivi par Lucie et pour essayer de le calmer, M. Larrieux propose de lui faire cadeau des mensualités du contrat de maintenance de janvier et février

Société GERBER SA

23 rues des amandiers

69002 LYON

Société SI-Tech

Lyon le 5/1/20xx

Monsieur

Notre société a signé avec vous un contrat de maintenance au terme duquel vous vous engagez à intervenir sous 48 h lorsqu’un problème survient.

Nous ne sommes pas satisfaits :

* de vos interventions qui ne sont pas réalisées dans le délai de 48 h,
* des imprimantes qui ont été installées et qui ne sont pas fiable.

Je suis exaspéré par cette situation et je souhaite connaitre votre avis.

Laurent GERBER

PDG

**Travail à faire**

1. Ouvrez le fichier source Excel qui est commun aux missions 2, 3 et 4.
2. Chiffrez le coût des réclamations et de la non-qualité pour l’entreprise en calculant les coûts et en différenciant les pièces et la main d’œuvre.
3. Calculez les évolutions et les ratios proposés.
4. Quelles conclusions en tirez-vous ?
5. Rédigez le courrier qui sera adressé à la société Epson en vous basant sur vos conclusions.
6. Éditez un état des interventions réalisées auprès de la société Gerber SA pour contrôler la réalité des faits et faites part de vos conclusions à M. Larrieux (à partir de la feuille réclamation)
7. Rédigez la lettre de réponse à envoyer au client Gerber SA à partir de votre constat.

**Travail à faire**

1. Ouvrez le fichier source Excel qui est commun aux missions 2, 3 et 4. Puis chiffrez le coût des réclamations et de la non-qualité pour l’entreprise en calculant les coûts et en différenciant les pièces et la main d’œuvre.
2. Calculez les évolutions et les ratios proposés.
3. Quelles conclusions en tirez-vous ?
4. Rédigez le courrier qui sera adressé à la société Epson en vous basant sur vos conclusions.
5. Éditez un état des interventions réalisées auprès de la société Gerber SA pour contrôler la réalité des faits et faites part de vos conclusions à M. Larrieux (à partir de la feuille réclamation)
6. Rédigez la lettre de réponse à envoyer au client Gerber SA à partir de votre constat.