|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mission 5 - Étudier les réclamations** | | | Une image contenant texte, cadre  Description générée automatiquement |
| Durée : 1 h 40 | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source | Source Excel | |

**Contexte professionnel**

M. Solliet vous remet le tableau récapitulatif des réclamations clients des années 2020 à 2022 par famille d’articles (fichier source).

**Travail à faire**

Analysez ces données dans un rapport circonstancié (vous devrez soutenir vos propos par des ratios).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Réclamations 2020** | | | | |
| **Familles d'articles** | **Quantités** | **Coût** | **Quantités vendues** | **CA** |
| Riviera | 15 | 700 € | 438 | 17 500 € |
| Star | 12 | 610 € | 304 | 15 200 € |
| Cardou | 8 | 460 € | 238 | 11 900 € |
| Etoril | 13 | 780 € | 423 | 20 300 € |
| Barre accrochage | 5 | 200 € | 310 | 6 200 € |
| Lampe moderne | 6 | 310 € | 292 | 8 750 € |
| Lampe Rétro | 8 | 440 € | 263 | 10 500 € |
| **Totaux** | **67** | **3 500 €** | **2 267** | **90 350 €** |
| **Effectifs** | **15** | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Réclamations 2021** | | | | |
| **Familles d'articles** | **Quantités** | **Coût** | **Quantités vendues** | **CA** |
| Riviera | 11 | 560 € | 420 | 16 800 € |
| Star | 8 | 430 € | 278 | 13 900 € |
| Cardou | 13 | 770 € | 442 | 22 100 € |
| Etoril | 10 | 610 € | 383 | 18 400 € |
| Barre accrochage | 8 | 260 € | 395 | 7 900 € |
| Lampe moderne | 12 | 490 € | 463 | 13 900 € |
| Lampe Rétro | 7 | 420 € | 340 | 13 600 € |
| **Totaux** | **69** | **3 540 €** | **2 722** | **106 600 €** |
| **Effectifs** | **16** | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Réclamations 2022** | | | | |
| **Familles d'articles** | **Quantités** | **Coût** | **Quantités vendues** | **CA** |
| Riviera | 10 | 520 € | 468 | 18 700 € |
| Star | 7 | 360 € | 252 | 12 600 € |
| Cardou | 16 | 980 € | 720 | 36 000 € |
| Etoril | 10 | 600 € | 471 | 22 600 € |
| Barre accrochage | 7 | 240 € | 423 | 8 460 € |
| Lampe moderne | 17 | 660 € | 759 | 22 760 € |
| Lampe Rétro | 6 | 330 € | 272 | 10 880 € |
| **Totaux** | **73** | **3 690 €** | **3 364** | **132 000 €** |
| **Effectifs** | **18** | | | |