

## CAS MARGAUX

Margaux SàRL, est une start up spécialisée dans la création de montures de lunettes personnalisées. Depuis quelques temps, des commentaires négatifs apparaissent sur les réseaux sociaux spécialisés. Une enquête de satisfaction a été lancée auprès des clients. Les commentaires négatifs les plus récurrents sont :

- Lors d'un rendez vous, des collaborateurs « s'engueulaient » dans un bureau voisin.
- Le site internet de l'entreprise est régulièrement inaccessible.
- Les délais sont très longs lorsqu'une modification est demandée.
- Il est très difficile de stationner à côté de l'entreprise.
- Les montures se décolorent rapidement
- Il n'y a souvent personne à l'accueil lors de l'arrivée dans l'entreprise.
- La personne à l'accueil est souvent incapable de répondre aux questions des clients.
- L'entreprise n'est pas en mesure de montrer des exemples de montures.
- Les bureaux sont très bruyants, on entend les conversations des bureaux voisins.
- Les délais de livraison sont très longs, car l'entreprise ne possède qu'un seul ordinateur équipé du logiciel de dessin nécessaire à la création des modèles.
- Le nombre de formes de monture proposées est limité.

**Présentez un diagramme d'Ishikawa pour analyser la situation**

## CAS MARGAUX

Margaux SàRL, est une start up spécialisée dans la création de montures de lunettes personnalisées. Depuis quelques temps, des commentaires négatifs apparaissent sur les réseaux sociaux spécialisés. Une enquête de satisfaction a été lancée auprès des clients. Les commentaires négatifs les plus récurrents sont :

- Lors d'un rendez vous, des collaborateurs « s'engueulaient » dans un bureau voisin.
- Le site internet de l'entreprise est régulièrement inaccessible.
- Les délais sont très longs lorsqu'une modification est demandée.
- Il est très difficile de stationner à côté de l'entreprise.
- Les montures se décolorent rapidement
- Il n'y a souvent personne à l'accueil lors de l'arrivée dans l'entreprise.
- La personne à l'accueil est souvent incapable de répondre aux questions des clients.
- L'entreprise n'est pas en mesure de montrer des exemples de montures.
- Les bureaux sont très bruyants, on entend les conversations des bureaux voisins.
- Les délais de livraison sont très longs, car l'entreprise ne possède qu'un seul ordinateur équipé du logiciel de dessin nécessaire à la création des modèles.
- Le nombre de formes de monture proposées est limité.

**Présentez un diagramme d'Ishikawa pour analyser la situation**