

DS de Communication Apprentis
Etude de cas -Durée 1H30
Documents autorisés

Linda COURMONT

Vous travaillez pour la société TAF 2000, spécialisée dans la fabrication de composants électroniques. Cette entreprise est composée d'un service production, d'un service administratif et ressources humaines, d'un service commercial. Chaque service est encadré par un chef de service.

Une fois par mois, une réunion des chefs de service a lieu pour évoquer les dysfonctionnements et tenter d'y apporter des solutions.

Vous êtes à la tête du service production et êtes donc aujourd'hui en réunion ; vous êtes nommé secrétaire de séance et vous devrez donc établir le compte-rendu en y intégrant un diagramme d'Ishikawa.

Suite à une enquête menée auprès des clients, le taux de satisfaction est très mauvais. L'objectif de la réunion est de déterminer ce qui cause cette insatisfaction et de trouver des solutions.

⇒ Le service commercial déplore un call center trop sombre, (l'open space est éclairé uniquement à la lumière artificielle) et bruyant. On note aussi un sous-effectif de téléconseillers et un manager souvent absent. Le temps d'attente au téléphone pour les clients est souvent trop long à cause du manque de personnel et du manque de motivation lié aux absences récurrentes du manager.

⇒ A la production, on déplore le manque de procédure pour former les nouveaux arrivants ; ceci crée des retards de production qui impactent les délais de livraison et provoquent le mécontentement des clients.

⇒ Au niveau administratif, deux employés de la comptabilité sont en arrêt pour dépression, un conflit les oppose depuis plusieurs semaines : un témoin vous a raconté qu'un des employés semblait s'acharner sur l'autre puis qu'ensuite la situation s'était inversée ; finalement tous deux sont en arrêt.

Une coupure de serveur liée à un orage a entraîné la perte de nombreux documents (factures, bons de commande, devis) car il n'y avait pas de serveur de secours. Les secrétaires déplorent également une panne d'imprimante récurrente et du gaspillage de papier.

⇒ Un salon de l'électronique va avoir lieu dans un mois à Paris. Ce serait l'occasion de prospecter pour attirer de nouveaux clients. Personne ne semble motivé pour s'y rendre. Il faudra pourtant que la société y soit représentée.

QUESTION :

Rédigez le compte-rendu de réunion sous la forme d'un rapport ; vous y intégrerez un diagramme d'Ishikawa et veillerez à utiliser, entre autres, les notions abordées lors des différents exposés pour proposer des solutions.