|  |  |
| --- | --- |
| **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** |