**SUSMILE Capsule 2.2.2**

**Réponses**

Notez que la complexité et les détails peuvent varier selon le niveau des étudiants.

*Comment décririez-vous une livraison parfaite? Que faut-il accomplir? Pensez à différents aspects et étapes.*

Réponse possible :

Une livraison **parfaite** se réfère à une livraison rapide, complète et sans erreur, effectuée en toutes circonstances selon les exigences individuelles du client telles qu’exprimées dans l’accord qui a été conclu avec eux. La ponctualité de livraison est déterminée par le délai de livraison convenu, l’exhaustivité de la livraison est comparée au nombre d’unités commandées et l’irrégularité de la livraison dépend de l’exactitude des pièces justificatives telles que les factures et de l’exclusion d’autres défauts possibles dans le processus de livraison. Le client final est satisfait.

*Avez-vous déjà eu une expérience insatisfaisante avec votre livraison privée ou professionnelle? Qu’est-ce qui a mal tourné et comment avez-vous géré la situation?*

Les réponses des étudiants.