



Samsung Electronics

Ronde préliminaire Cas en Marketing

Place à la jeunesse 2016



uOttawa

L'Université canadienne
Canada's university



Samsung Electronics va suspendre les ventes de son smartphone Galaxy Note 7, dont la batterie de certains exemplaires a explosé. Le smartphone a été officiellement lancé le 19 août 2016 mais de nombreux incidents ont été relevés.

« Les États-Unis ont annoncé le 15 septembre le rappel d'un million de téléphones intelligents de modèle Galaxy Note 7 de Samsung achetés avant cette date parce qu'ils présentent des risques d'explosion, devenant le premier pays hors de Corée du Sud à prendre une telle décision.

La Commission américaine de protection des consommateurs (CPSC) précise que 92 incidents ont été enregistrés à ce jour dans le pays, dont 26 portent sur des explosions ayant entraîné des brûlures.

Cela fait quelques semaines que des utilisateurs postent en ligne des photos et vidéos de leur exemplaire de Note 7, dont certaines parties sont totalement carbonisées. Ces internautes affirment que le smartphone a soudainement pris feu.

Ces problèmes ont amené le groupe sud-coréen à suspendre des livraisons sur son marché intérieur, et à retarder le lancement de ce produit phare sur certains marchés européens comme la France.

Il s'agit d'un revers pour le géant de la téléphonie qui avait annoncé fin juillet une hausse de son bénéfice net meilleure que prévu au deuxième trimestre, grâce aux ventes solides de ses téléphones haut de gamme Galaxy S7 et S7 Edge. » Le journal de Montréal.

En tant que consultant marketing de la firme, quelles stratégies adopteriez-vous pour rehausser l'image de marque durant cette crise traversée par Samsung Electronics.