# Management de la satisfaction client avec le FD X50-167

**Télécharger : www.utc.fr/master-qualite puis Travaux, Management de la Qualité, réf:304**

COULIBALY Foungotie ,coulibalyfoungotie@yahoo.fr
QIAN Zheng, patrick.qianzheng@gmail.com
FALLAHI Youssef, ysf.fallahi@gmail.com

## 1. Satisfaction client

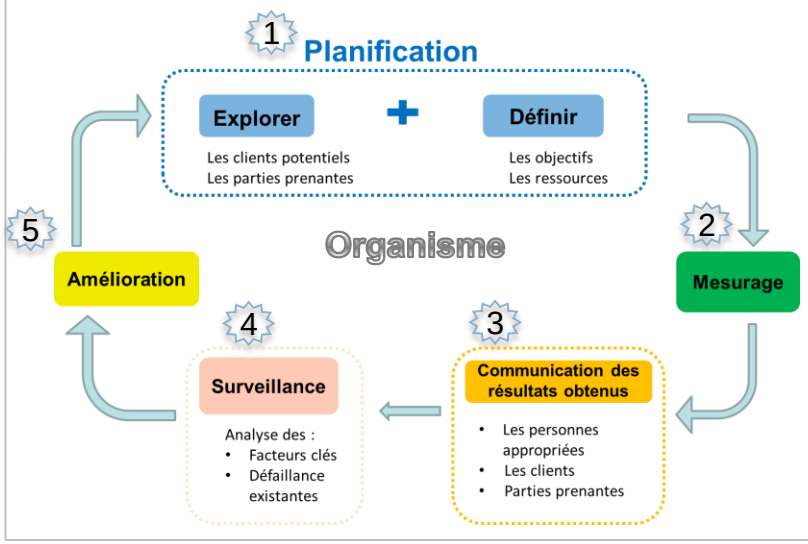
**Le FD X50-167 :** Fascicule qui renseigne sur les recommandations et lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage de la satisfaction client

**Chapitres**

- 4, 5, 6 – Concept, Principe directeur et cadrage
- 7 – Surveillance et mesurage de la satisfaction client
- 8 – Proposition des axes d'amélioration, de performance et d'attractivité

**Maitrise des bonnes pratiques de la satisfaction client** = **Fidélisation des clients et amélioration des performances** + **Augmentation du bénéfice de l'organisme**

## 2. Processus de management de la satisfaction client




**Bonnes pratiques :**

- Le processus comprend 5 étapes, 36 bonnes pratiques à respecter
- Implication de la direction générale de l'organisme
- Affectation des ressources nécessaires

**La mise en œuvre des bonnes pratiques peut être facilitée par un outil automatisé, appelé outil d'autodiagnostic.**

## 4. Capitalisation

### Objectifs

**Cet outil permet aux entreprises de différents secteurs de :**

- ✓ Évaluer les bonnes pratiques mises en œuvre pour la satisfaction client.
- ✓ Définir des axes de progrès pour l'amélioration continue.
- ✓ D'accroitre la compétitivité et la performance.

### Perspectives

- ✓ **Court terme:** Ameliorations continues de l'outil grâce aux retours d'expérience
- ✓ **Long terme:** Utilisation par les entreprises au quotidien

## Bibliographie

1. Institut Européen d'Administration Publique, La gestion de la satisfaction client, 2008.
2. Benjamin Mucci, "La gestion des relations client : Impact sur l'entreprise et le marketing," Marketing des services (MRK-65900), Décembre 2001. FD X50-167,
3. FD X50-167, "Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage,« Afnor, mai 2013.
4. Liz C., Justine V. Sass, and Nancy V. Yinger Creel, "Client-centered quality: clients perspectiv FD X50-167, es and barriers to receiving care," pp. 1-8, 2002.

## 3. Évaluation des bonnes pratiques

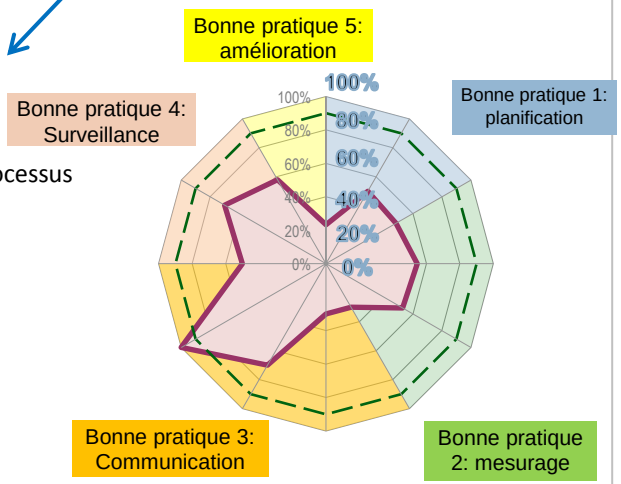
1. Téléchargez l'outil d'autodiagnostic sur **www.utc.fr/master-qualite**
2. Remplissez les métadonnées de l'onglet "Mode d'emploi"
3. Evaluez collectivement votre activité (pour éviter la subjectivité de l'évaluation)

**Evaluation du niveau de véracité :**

| Choix de Véracité | Taux de véracité |
|---|---|
| Faux | 0% |
| Plutôt Faux | 30% |
| Plutôt Vrai | 70% |
| Vrai | 100% |

| Tableau de niveau de véracité | | | |
|---|---|---|---|
| 1.1.1 | le marché d'activité est bien défini | Faux | 0% |
| 1.1.2 | le résultat du service est vu depuis les différents perspectives | Plutôt Vrai | 70% |
| 1.1.3 | La relation entre la satisfaction client et l'organisme est bien defini | Faux | 0% |

4. Générez automatiquement le taux de conformité de votre processus

| TABLEAU de SYNTHÈSE des conformité associées au respect des bonne pratiques | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Evaluations | Taux % |
| bonne pratique 1 | plan | | Informel | 37% |
| | bonne pratique 1.1 | définition du service | Informel | 23% |
| | bonne pratique 1.2 | planification | Convaincant | 50% |

5. Visualisez vos résultats
6. Développez des plans d'amélioration: