

La Satisfaction Client dans le secteur automobile

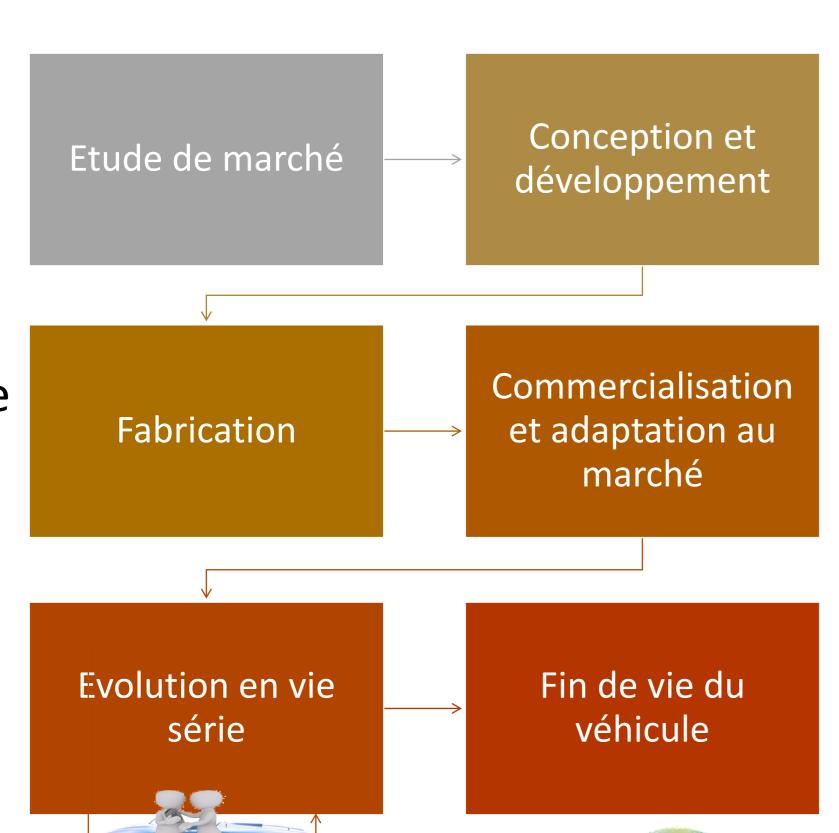
Aida ES-SBAI, Université de Technologie de Compiègne (UTC), Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), 2016-2017 – www.utc.fr/master-qualite

Qualité

perçue

1. Cycle de vie d'une automobile

- ✓ Le client est un capital immatériel des entreprises et une mine d'or qui ne demande qu'à être exploitée
- ✓ La satisfaction client est un impératif durant tout le cycle de vie du véhicule



2. Exigences Clients

Réactivité

Constructeur

automobile

Conformité

Pour satisfaire un client, il est primordial de répondre à ses attentes:

3. SMQ et son intérêt Constat!

Un repère et une préoccupation Principale : La satisfaction client

Identifier les attentes clients

Répondre aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015

Mise en place d'un SMQ

Satisfaction Client

Un Système de Management de la Qualité (SMQ) conçue afin d'atteindre les objectifs qualité Satisfaction client tout en gérant les risques de la non-qualité[3]



5. Résultats obtenus

Durabilité

4. PDCA^[1]: Démarche d'amélioration continue

- Accompagner les collaborateurs sur

DO

- Mise à jour des processus existants

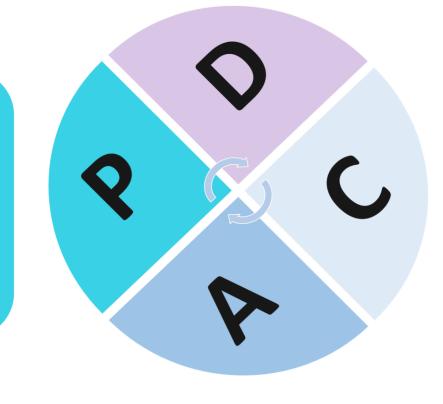
Service après-

vente

- Signature et diffusion des documents
- les évolutions des processus

PLAN

- Analyser l'existant
- Elaborer un plan d'action
- Prioriser les actions



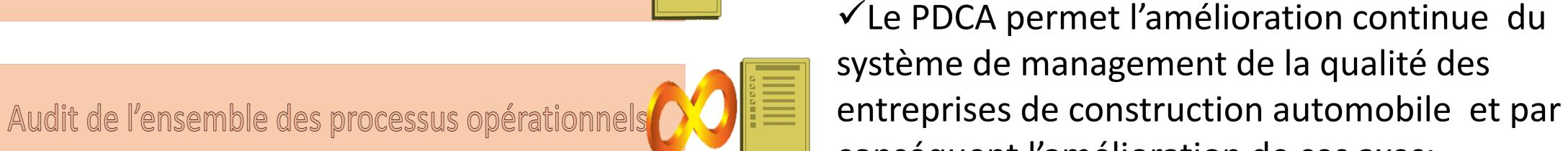
CHECK

Auditer les processus opérationnels pour s'assurer de leur conformité à l'ISO 9001:2015



Ajuster les documents en prenant en compte les nonconformités détectées en audit.

Mise en place d'une nouvelle cartographie



Définition des processus mis en place







conséquent l'amélioration de ces axes:

secteur automobile





Mise à jour des processus existants



Publication d'un Manuel Qualité



7. Références bibliographiques

6. A retenir!

✓ La satisfaction client est primordiale dans le

•A. ES-SBAI, « Refonte du système de management de la qualité dans le secteur automobile », Université de technologie de Compiègne, Mémoire d'Intelligence Méthodologique de stage professionnel de fin d'études 390, juin 2017. •AFNOR, « ISO 9001:2015 - Systèmes de management de la qualité -- Exigences ». Editions Afnor, Paris, www.afnor.org, oct-2015.

•AFNOR, « ISO 9000:2015 Prévisualiser Systèmes de management de la qualité --Principes essentiels et vocabulaire ». Editions Afnor, Paris, www.afnor.org, oct-2015.