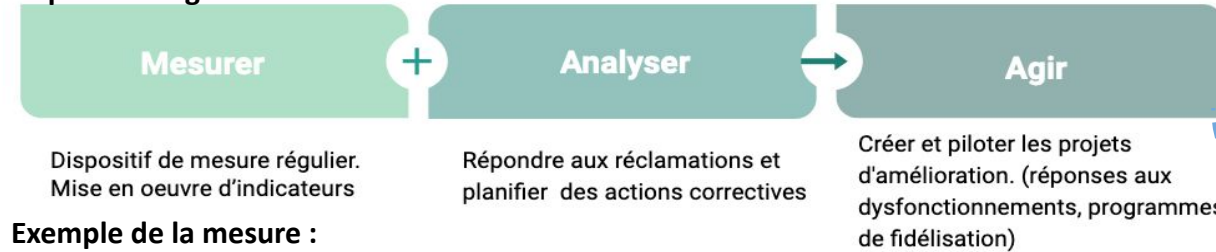


1 La satisfaction client et son environnement

La satisfaction client est : subjective, relative et évolutive

Le processus général :



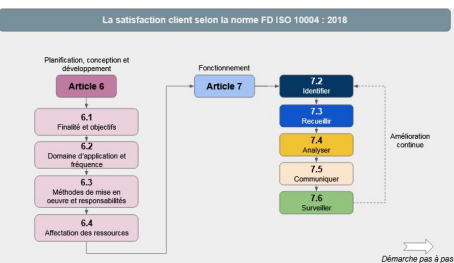
Exemple de la mesure :

- 1 La satisfaction globale
- 2 La recommandation
- 3 L'expérience client
- 4 L'intention de rachat

Les enjeux : Réglementation, qualité, amélioration continue et pérennité

3 Les outils: PDF interactif et autodiagnostic

PDF interactif :

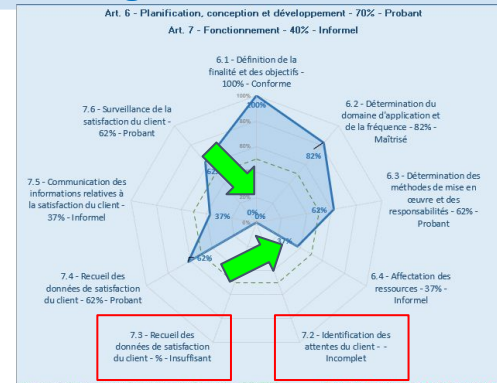


Facilite la compréhension de la norme

Autodiagnostic :

Mise en exergue des points de faiblesse

Facilite la mise en place de plans d'action

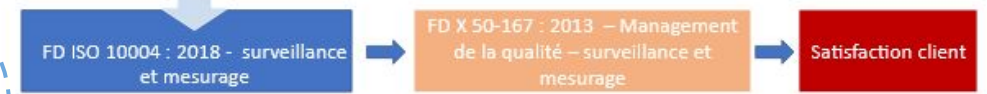


2 La norme ISO 10004:2018

Chaînage normatif



La norme ISO 10004 :2018 est la synthèse d'un schéma normatif



Article 7 - Processus de satisfaction client



Conclusion : Par ces outils et ce rapport, tout organisme de santé ou non peut mettre en oeuvre une satisfaction client selon la norme de façon facilitée

BIBLIOGRAPHIE

FD ISO 10001 - Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes, FD ISO 10002 - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes, FD ISO 10003 - Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes, FD ISO 10004 - Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage.