

1 La satisfaction client et son environnement

La satisfaction client est : subjective, relative et évolutive

Le processus général :

Mesurer

+

Analyser

→

Agir

Dispositif de mesure régulier.
Mise en oeuvre d'indicateurs

Répondre aux réclamations et
planifier des actions correctives

Créer et piloter les projets
d'amélioration. (réponses aux
dysfonctionnements, programmes
de fidélisation)

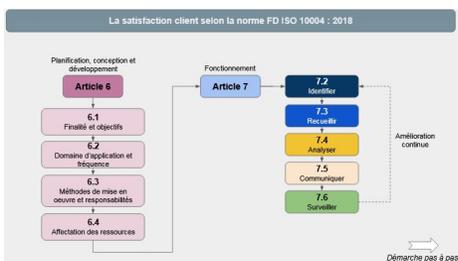
Exemple de la mesure :

- 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 :

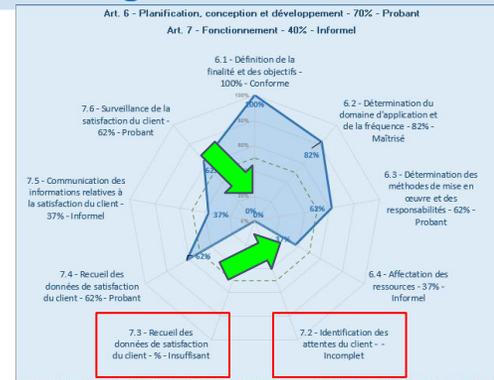


Facilite la compréhension de la norme

Autodiagnostic :

Mise en exergue
des points de
faiblesse

Facilite la mise en
place de plans
d'action

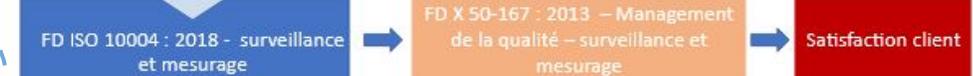


2 La norme ISO 10004:2018

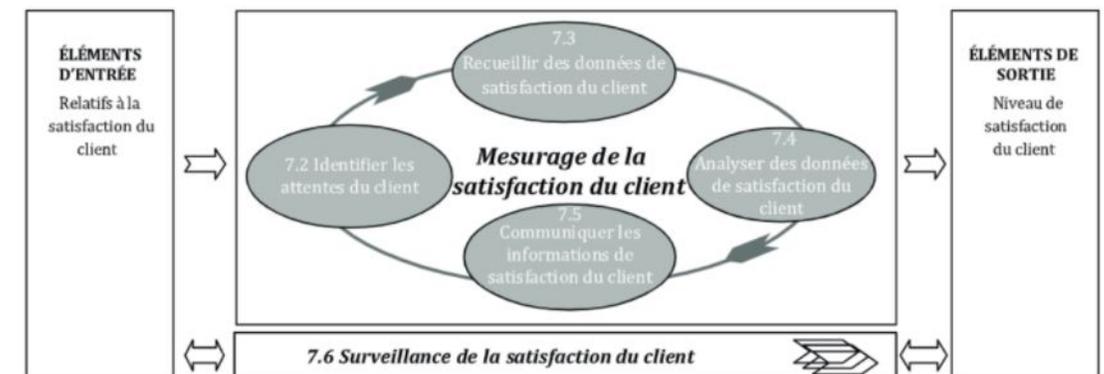
Chaînage normatif



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.