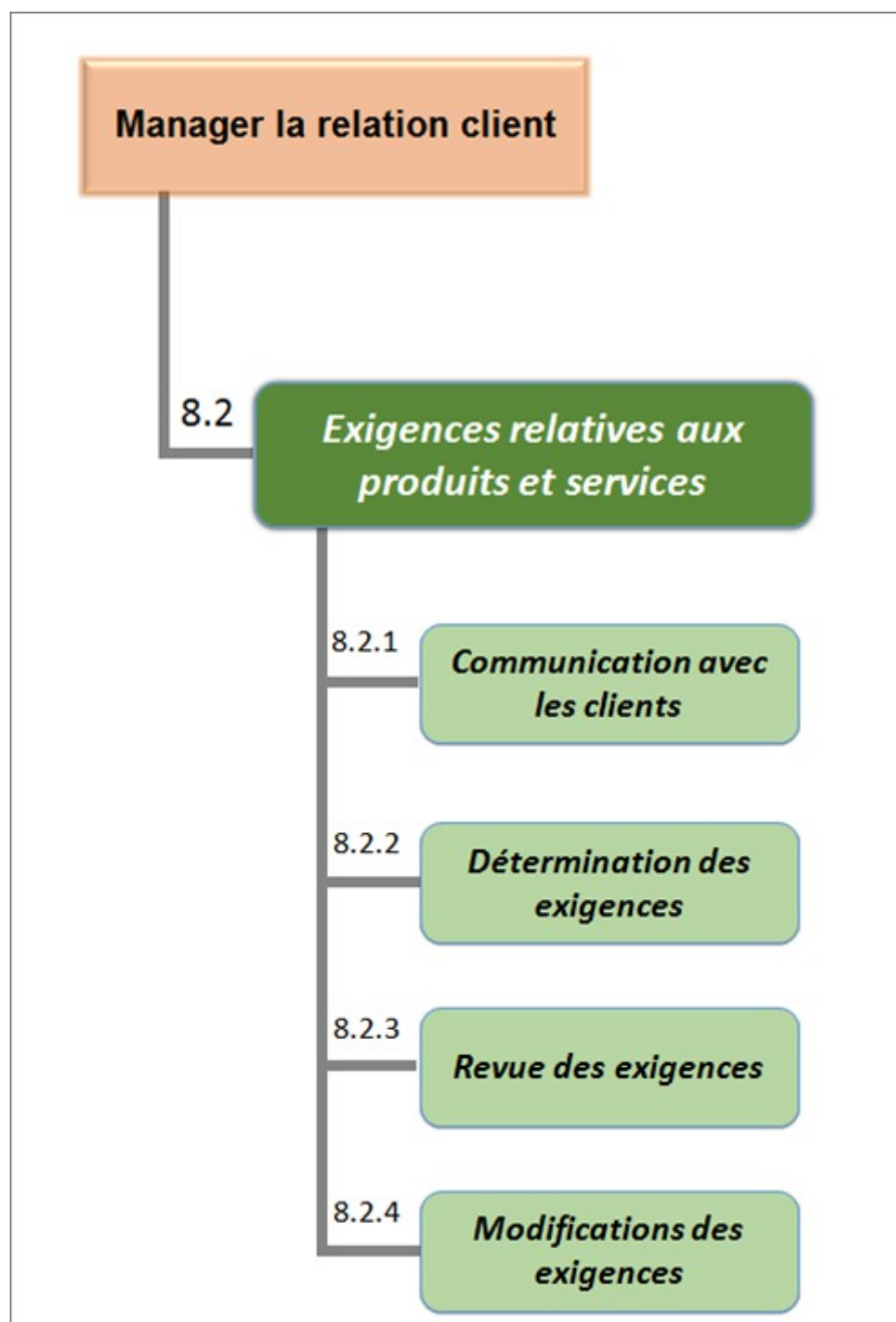


Manager la relation client

Pilote : Service commercial, Service relation Client

Établir une stratégie relation client en adéquation avec celle de l'entreprise pour garantir la satisfaction du client et donc sa fidélisation



1. Acteurs	2
2. Entrées / Sorties	2
3. Risques	2
4. Améliorations	2
5. Actions	2

1. Acteurs

- Service commercial, Service relation Client

2. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none">• Besoins explicites, implicites ou latentes des clients• Réclamations client	
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none">• Cahier des charges client• Contrat• Confirmation explicite• Enquête de satisfaction	

3. Risques

- Spécifications mal comprises
- Manque de communication avec le client
- Négliger la mesure de sa satisfaction

4. Améliorations

Quoi	Comment
Déterminer toutes les parties prenantes de l'entreprise	
Travailler davantage en relation avec les parties prenantes	
Être à l'écoute du client	

5. Actions

Responsable : Service commercial, Service relation Client

- **Communiquer** avec les clients **les informations** relatives aux produits et services attendus, aux traitements de leurs retours, à la gestion de leurs propriétés et aux actions d'urgence le cas échéant

Responsable : Service commercial, Service relation Client

- Déterminer **toutes les exigences** relatives aux produits et services, y compris celles légales et réglementaires et celles jugées nécessaires
- Être en mesure de **répondre aux réclamations clients** relatives aux produits et services

Responsable :

- **Démontrer la capacité** à répondre aux **exigences** relatives aux produits et services
- **Mener des revues** incluant toutes les exigences (clients, légales, réglementaire, implicites, spécifiées...) et les écarts éventuels avec le contrat ou la commande avant la libération des produits et services
- **Résoudre les écarts éventuels** détectés après la revue d'exigences
- Effectuer une **confirmation d'acceptation** dans le cas où les exigences du client ne sont pas documentées

- **Conserver** les **informations documentées** relatives aux résultats des revues et aux nouvelles exigences des produits et service

Responsable :

- **Actualiser** les **informations documentées** dans le cas de modifications des exigences des produits et services
 - **Informé le personnel concerné** en cas de modification des exigences des produits et services
-