




L'orientation client

Projet QESAMED



Nicolas Deleigne, 2016

Orientation client



Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au devant de leurs attentes.

Fondement
Des performances durables sont obtenues lorsqu'un organisme obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées dont il dépend. Chaque aspect de l'interaction avec les clients offre une opportunité de créer plus de valeur pour le client. Comprendre les besoins présents et futurs des clients et des autres parties intéressées contribue aux performances durables d'un organisme.

QESAMED – Découverte de la qualité et de la métrologie en agronomie et agro-alimentaire - 2016 1

Orientation client



Bénéfices

- augmentation de la valeur pour le client
- augmentation de la satisfaction du client
- amélioration de la fidélité du client
- amélioration de l'activité commerciale récurrente
- amélioration de l'image de l'organisme
- élargissement du panel des clients
- augmentation des ventes et des parts de marché.

Orientation client



Actions possibles

- identifier les clients directs et indirects pour lesquels l'organisme est créateur de valeur
- comprendre les besoins et attentes, présents et futurs, des clients
- lier les objectifs de l'organisme aux besoins et attentes des clients
- communiquer les besoins et attentes des clients à tous les niveaux de l'organisme
- planifier, concevoir, développer, produire, fournir et supporter les produits et services de manière à
- répondre aux besoins et attentes des clients
- mesurer et surveiller la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées
- déterminer les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes susceptibles d'avoir une incidence sur la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées
- gérer activement les relations avec les clients afin d'obtenir des performances durables.