

## Fiche ressource : Assurer la qualité de service à la clientèle

### Dans le cadre :

- D'une approche qualité dans l'unité commerciale.
- Du développement d'une attitude de service de l'ensemble du personnel.
- De la mise en place d'un environnement propice à l'acte d'achat.

Etre capable de	Eléments à analyser	Exigences	Outils informatiques pouvant être mobilisés
<b>1. Accueillir, informer et conseiller</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des données sur le positionnement et l'image de l'entreprise.</li> <li>- Des outils d'information et de communication</li> <li>- Des supports de communication sur le lieu de vente.</li> <li>- La documentation présentant les produits et les services.</li> <li>- Les conditions générales de vente et les garanties.</li> <li>- Les documents relatifs à la mise en service des matériels, à l'assistance des utilisateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'aménagement et l'ambiance créée dans l'espace de vente favorisent le confort d'achat et la satisfaction du client.</li> <li>- Un comportement d'écoute active du client est adopté.</li> <li>- Le client est guidé dans un souci de satisfaction et de rentabilité.</li> <li>- Toute l'équipe est centrée sur l'écoute et de la satisfaction du client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciel Ethnos pour réaliser des enquêtes.</li> <li>- Logiciel de GRC.</li> <li>- Logiciels de traitement de texte, de PAO.</li> </ul>
<b>2. Gérer les insatisfactions et les suggestions à la clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des suggestions, réclamations des clients de la clientèle.</li> <li>- Le manuel, la charte, les procédures de qualité.</li> <li>- La documentation présentant les produits et services.</li> <li>- Les conditions générales de vente et les garanties.</li> <li>- Les documents relatifs à la mise en service, à l'assistance des utilisateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une solution adaptée est systématiquement recherchée.</li> <li>- Une réponse pertinente, aux insatisfactions préalablement identifiées, est apportée dans les meilleurs délais.</li> <li>- Toute suggestion est étudiée.</li> <li>- Les informations recueillies auprès des clients sont analysées et transmises aux services concernés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciel de GRC.</li> <li>- Logiciels de PAO et de traitement de texte.</li> <li>- Application Framindmap pour créer des cartes heuristiques.</li> <li>- Logiciel de messagerie, Intranet, Internet.</li> </ul>

<b>3. Suivre la qualité des prestations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le manuel, la charte, les procédures de qualité.</li> <li>- Les rapports d'audit.</li> <li>- Les tableaux de bord de suivi des prestations.</li> <li>- Les résultats des études de satisfaction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures sont formalisées, mises en œuvre et éventuellement adaptées.</li> <li>- La satisfaction des clients est mesurée au travers des indicateurs.</li> <li>- Les évaluations internes et externes aboutissent à des actions correctrices.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciel de GRC.</li> <li>- Logiciels de PAO et tableur pour réaliser des tableaux de bord, graphiques, rapports d'étude.</li> </ul>
---	--	--	---