

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

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