DIN ISO/TS 10004:2011-11 (D)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden zur Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit (ISO/TS 10004:2010); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Inhalt

Seite

Avant-propos iv

Introduction v

1 Domaine d'application 1

2 Références normatives 1

3 Termes et définitions 1

4 Concept de satisfaction du client 2

5 Cadre pour la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client 2

6 Plan de surveillance et de mesure de la satisfaction du client 3
6.1 Définition de la finalité et des objectifs 3
6.2 Détermination du domaine d'application et de la fréquence 3
6.3 Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités 3
6.4 Affectation des ressources 4

7 Surveillance et mesurage des activités relatives à la satisfaction du client 4
7.1 Généralités 4
7.2 Identification des attentes du client 4
7.3 Recueil des données de satisfaction du client 5
7.4 Analyse des données de satisfaction du client 8
7.5 Retours d'information en vue d'apporter des améliorations 9
7.6 Surveillance de la satisfaction du client 10

8 Actualisation et amélioration des processus de surveillance et de mesure 11

Annexe A (normative) **Modèle conceptuel de satisfaction du client** 12

Annexe B (normative) **Identification des attentes du client** 14

Annexe C (normative) **Mesurage direct de la satisfaction du client** 17

Annexe D (normative) **Analyse des données de satisfaction du client** 23

Annexe E (normative) **Utilisation de la satisfaction du client** 28

Bibliographie 30