

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