

# 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

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Concept de satisfaction du client</b> .....	<b>2</b>
<b>5</b> <b>Cadre pour la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client</b> .....	<b>2</b>
<b>6</b> <b>Plan de surveillance et de mesure de la satisfaction du client</b> .....	<b>3</b>
<b>6.1</b> <b>Définition de la finalité et des objectifs</b> .....	<b>3</b>
<b>6.2</b> <b>Détermination du domaine d'application et de la fréquence</b> .....	<b>3</b>
<b>6.3</b> <b>Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités</b> .....	<b>3</b>
<b>6.4</b> <b>Affectation des ressources</b> .....	<b>4</b>
<b>7</b> <b>Surveillance et mesurage des activités relatives à la satisfaction du client</b> .....	<b>4</b>
<b>7.1</b> <b>Généralités</b> .....	<b>4</b>
<b>7.2</b> <b>Identification des attentes du client</b> .....	<b>4</b>
<b>7.3</b> <b>Recueil des données de satisfaction du client</b> .....	<b>5</b>
<b>7.4</b> <b>Analyse des données de satisfaction du client</b> .....	<b>8</b>
<b>7.5</b> <b>Retours d'information en vue d'apporter des améliorations</b> .....	<b>9</b>
<b>7.6</b> <b>Surveillance de la satisfaction du client</b> .....	<b>10</b>
<b>8</b> <b>Actualisation et amélioration des processus de surveillance et de mesure</b> .....	<b>11</b>
<b>Annexe A (normative) Modèle conceptuel de satisfaction du client</b> .....	<b>12</b>
<b>Annexe B (normative) Identification des attentes du client</b> .....	<b>14</b>
<b>Annexe C (normative) Mesurage direct de la satisfaction du client</b> .....	<b>17</b>
<b>Annexe D (normative) Analyse des données de satisfaction du client</b> .....	<b>23</b>
<b>Annexe E (normative) Utilisation de la satisfaction du client</b> .....	<b>28</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>30</b>