

DIN ISO 10004:2015-01 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2012); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring (ISO 10004:2012); Text in German, English and French

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage (ISO 10004:2012); Texte en allemand, anglais et français

Inhalt	Contents	Sommaire	
	Seite	Page	
Nationales Vorwort	4		
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise ...	6		
Einleitung.....	7	Introduction..... 7	
0.1 Allgemeines	7	0.1 Généralités	7
0.2 Beziehung zu ISO 9001:2008.....	7	0.2 Relations avec l'ISO 9001:2008.....	7
0.3 Beziehung zu ISO 9004:2009.....	9	0.3 Relations avec l'ISO 9004:2009.....	9
0.4 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003	9	0.4 Relations avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003.....	9
1 Anwendungsbereich	13	1 Domaine d'application.....	13
2 Normative Verweisungen.....	13	2 Références normatives.....	13
3 Begriffe.....	13	3 Termes et définitions	13
4 Konzept und Leitsätze	15	4 Concept et principes directeurs.....	15
4.1 Allgemeines	15	4.1 Généralités	15
4.2 Konzept der Kundenzufriedenheit.....	15	4.2 Concept de satisfaction du client	15
4.3 Leitsätze.....	16	4.3 Principes directeurs	16
5 Rahmen für die Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit	18	5 Cadre pour la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client	18
6 Planung	19	6 Planification.....	19
6.1 Festlegen des Zwecks und der Ziele	19	6.1 Définition de la finalité et des objectifs	19
6.2 Festlegen des Umfangs und der Häufigkeit	20	6.2 Détermination du domaine d'application et de la fréquence.....	20
6.3 Festlegen von Verfahren zur Verwirklichung und von Verantwortlichkeiten	20	6.3 Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités	20
6.4 Bereitstellen von Ressourcen.....	21	6.4 Affectation des ressources ..	21
7 Betrieb.....	21	7 Fonctionnement	21
7.1 Allgemeines	21	7.1 Généralités	21
7.2 Ermittlung der Kundenerwartungen	23	7.2 Identification des attentes du client	23
7.3 Erfassen von Kundenzufriedenheitsdaten .	24	7.3 Recueil des données de satisfaction du client	24
7.4 Analysieren von Kundenzufriedenheitsdaten .	31	7.4 Analyse des données de satisfaction du client	31
7.5 Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren.....	34	7.5 Communication des informations relatives à la satisfaction du client	34
7.6 Überwachen der Kundenzufriedenheit.....	35	7.6 Surveillance de la satisfaction du client	35
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	38	8 Actualisation et amélioration .	38

	Seite		Page		Page
Anhang A (normativ) Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit	40	Annex A (normative) Conceptual model of customer satisfaction	40	Annexe A (normative) Modèle conceptuel de satisfaction du client	40
Anhang B (normativ) Ermittlung der Kundenerwartungen	45	Annex B (normative) Identification of customer expectations	45	Annexe B (normative) Identification des attentes du client	45
Anhang C (normativ) Direkte Messung der Kundenzufriedenheit	51	Annex C (normative) Direct measurement of customer satisfaction	51	Annexe C (normative) Mesurage direct de la satisfaction du client	51
Anhang D (normativ) Analyse der Kundenzufriedenheitsdaten	64	Annex D (normative) Analysis of customer satisfaction data	64	Annexe D (normative) Analyse des données de satisfaction du client	64
Anhang E (normativ) Verwenden von Daten zur Kundenzufriedenheit	77	Annex E (normative) Using customer satisfaction information	77	Annexe E (normative) Utilisation des informations relatives à la satisfaction du client	77
Anhang F (informativ) Beziehung zwischen dieser Internationalen Norm, ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003	81	Annex F (informative) Relationship between this International Standard, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003	81	Annexe F (informative) Relations entre la présente Norm internationale, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	81
Literaturhinweise	85	Bibliography	85	Bibliographie	85