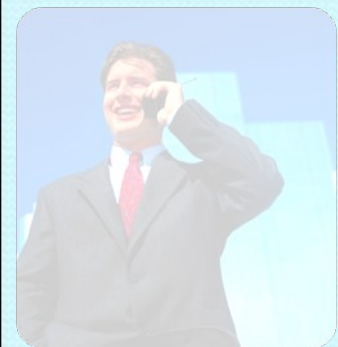




Amélioration de la satisfaction client



Plan de l'exposé

- Introduction
 - Le client
- La satisfaction client
- L'amélioration de la satisfaction client
 - Conclusion

Introduction

Introduction

Introduction

Le client

La satisfaction client

**L'amélioration de
la satisfaction client**

Conclusion

Depuis la fin de la seconde guerre mondiale, la mondialisation et l'exacerbation de la concurrence ont conduit les entreprises à développer des réponses managériales et organisationnelles diverses afin de conquérir les clients devenu de plus en plus exigeants.

Aujourd'hui donc, la satisfaction client est un enjeu majeur pour toute entreprise engagée dans une activité de production de biens ou de services et soucieuse de la qualité de ses prestations.

Cependant l'ondulation des besoins des clients amène à chaque fois reconcevoir le produit et Il devient donc impératif de faire de nouvelles mesures et analyses pour accorder le produit en fonction des nouvelles attentes du client. Ainsi naît le principe d'amélioration continue : d'où l'amélioration de la satisfaction client.

Le client

Qui est client?

Introduction

Le client

• Qui est client?

• Catégorisation des clients

• Types de besoins

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

- ❖ Un client pour vous est toute personne avec qui vous avez une relation directe, ou qui est directement affecté par votre entreprise et qui reçoit ou compte recevoir un ou plusieurs produits ou services de votre entreprise

- ❖ Une entreprise a généralement deux type de clients:

Les clients internes

- Les personnes travaillant dans différents départements ou branche de l'entreprise

Les clients externes

- Les individus
- Les entreprises, hommes d'affaires,
- Les ONG, les organismes gouvernementaux, les organismes bénévoles.

Le client

Qui est client?

Introduction

Le client

• Qui est client?

• Catégorisation des clients

• Types de besoins

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

Votre fonction	Vos clients
Directeur	Employés, usagers, fournisseurs, prestataires de marché
Réceptionniste	Tous ceux qui vous rencontrent
Chef d'équipe	Egaux, collègues, directeurs
Chef de station	Employés, automobilistes

Rôle de votre entreprise	Vos clients
Transport	Passagers, employés,
Santé	Patients, familles des patients, employés
Environnement	Employés, employés des industries
Justice	Individus, délinquants, malfaiteurs, employés

Le client

Catégorisation des clients

Introduction

Le client

- Qui est client?

- **Catégorisation des clients**

- Types de besoins

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

- 1 - L'apôtre.** Ce client est le type rêvé: il aime vos produits, il aime vos services, il est extrêmement satisfait, vous répondez à toutes ses attentes et il est plus que loyal: non seulement il vous reste fidèle mais en plus de cela il vous recommande à tout va.
- 2- Le loyaliste** Il est similaire à l'apôtre en ce qu'il aime vos prestations, son niveau de satisfaction est très élevé et il vous sera loyal. La différence avec l'apôtre est qu'il ne cherche pas à se faire l'évangile de vos produits.
- 3- Le mercenaire** Ce client est satisfait mais n'est pas fidèle. Il est venu chez vous parce que vous étiez la meilleure opportunité du moment, mais à la première offre concurrente vous abandonnera.

Le client

Catégorisation des clients

Introduction

Le client

- Qui est client?

- **Catégorisation des clients**

- Types de besoins

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

- 4 - **L'otage** Celui-ci est prisonnier de vos offres. Il reste chez vous parce que vous avez un monopole ou que la procédure de changement est si contraignante ou coûteuse qu'elle ne peut pas être implémentée.
- 5 - **Le déserteur** Ce client est juste satisfait de vos services et n'a pas de fidélité envers vous. Il est en train de partir ou est déjà parti chez un de vos concurrents. Une satisfaction moyenne ne suffit pas à fidéliser un tel client.
- 6 - **Le terroriste** Ce client est le plus dangereux. Il a eu une mauvaise expérience et est pressé d'en informer le monde entier. Il est contre vous et contre vos produits et services. Il est probable qu'il fût auparavant mercenaire voire loyaliste mais personne n'a su l'écouter et répondre à ses attentes.

Le client

Types de besoins

Introduction

Le client

- Qui est client?
- Catégorisation des clients
- **Types de besoins**

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

- **Les besoins basiques** qui sont implicites, ils n'apportent aucune satisfaction au client, par contre ils sont considérés comme le minimum absolu.
- **Les besoins exprimés** (besoins proportionnels ou unidimensionnels) entraînent une satisfaction directement liée à la perception de la performance du service ou produit.
- **Les besoins latents** sont des besoins inattendus ou non identifiés par le client. Les identifier et les remplir va créer une très grande satisfaction, la performance n'a pas besoin d'être importante pour créer beaucoup de satisfaction.

Le client

Types de besoins

Introduction

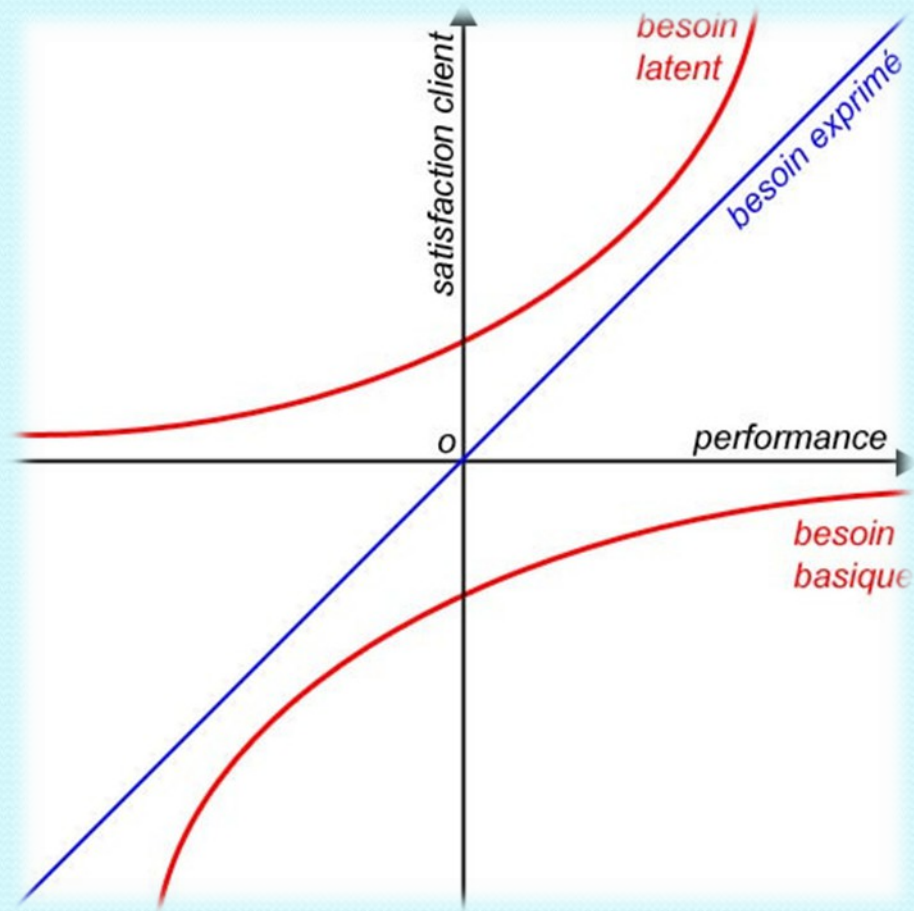
Le client

- Qui est client?
- Catégorisation des clients
- Types de besoins

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion



La satisfaction client

Définition

‘La satisfaction du client’ est la **perception** qu’ont les clients sur le degré de réalisation de leurs besoins/désirs.

Il faut noter que la satisfaction du client est liée à la qualité des service et que les plaintes des clients sont un courant indicateur d’une faible satisfaction client mais **leur absence n’implique pas nécessairement une haute satisfaction client.**

Introduction

Le client

La satisfaction client

•Définition

•Enjeux de la satisfaction

•La satisfaction et la norme

•Satisfaction et qualité des services

L’amélioration de la satisfaction client

Conclusion

La satisfaction client

Enjeux de la satisfaction

Introduction

Le client

La satisfaction client

• Définition

• **Enjeux de la satisfaction**

• La satisfaction et la norme

• Satisfaction et qualité des services

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

• Client très satisfait

- Achète toujours chez vous
- Achète plus
- Est très facile à manager
- Rehausse votre réputation
- N'est pas exigeant pour le prix
- Rehausse le morale du personnel

• Client insatisfait

- Ne vous donne pas une seconde chance
- Ne vous informe pas du problème va ailleurs
- Rabaisse votre réputation
- N'achète chez vous qu'à cause du prix

La satisfaction client

Enjeux de la satisfaction

Introduction

Le client

La satisfaction client

• Définition

• **Enjeux de la satisfaction**

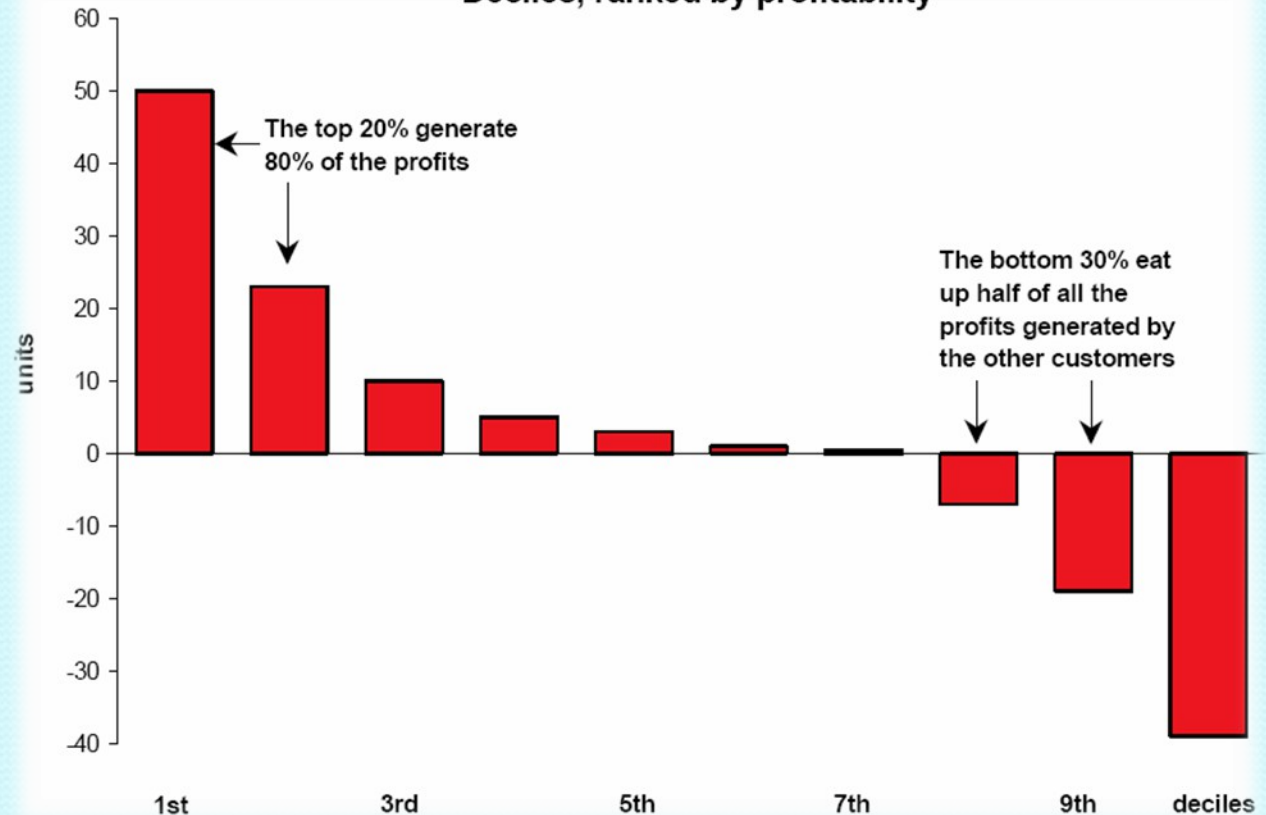
• La satisfaction et la norme

• Satisfaction et qualité des services

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

Deciles, ranked by profitability



La satisfaction client

Enjeux de la satisfaction

Introduction

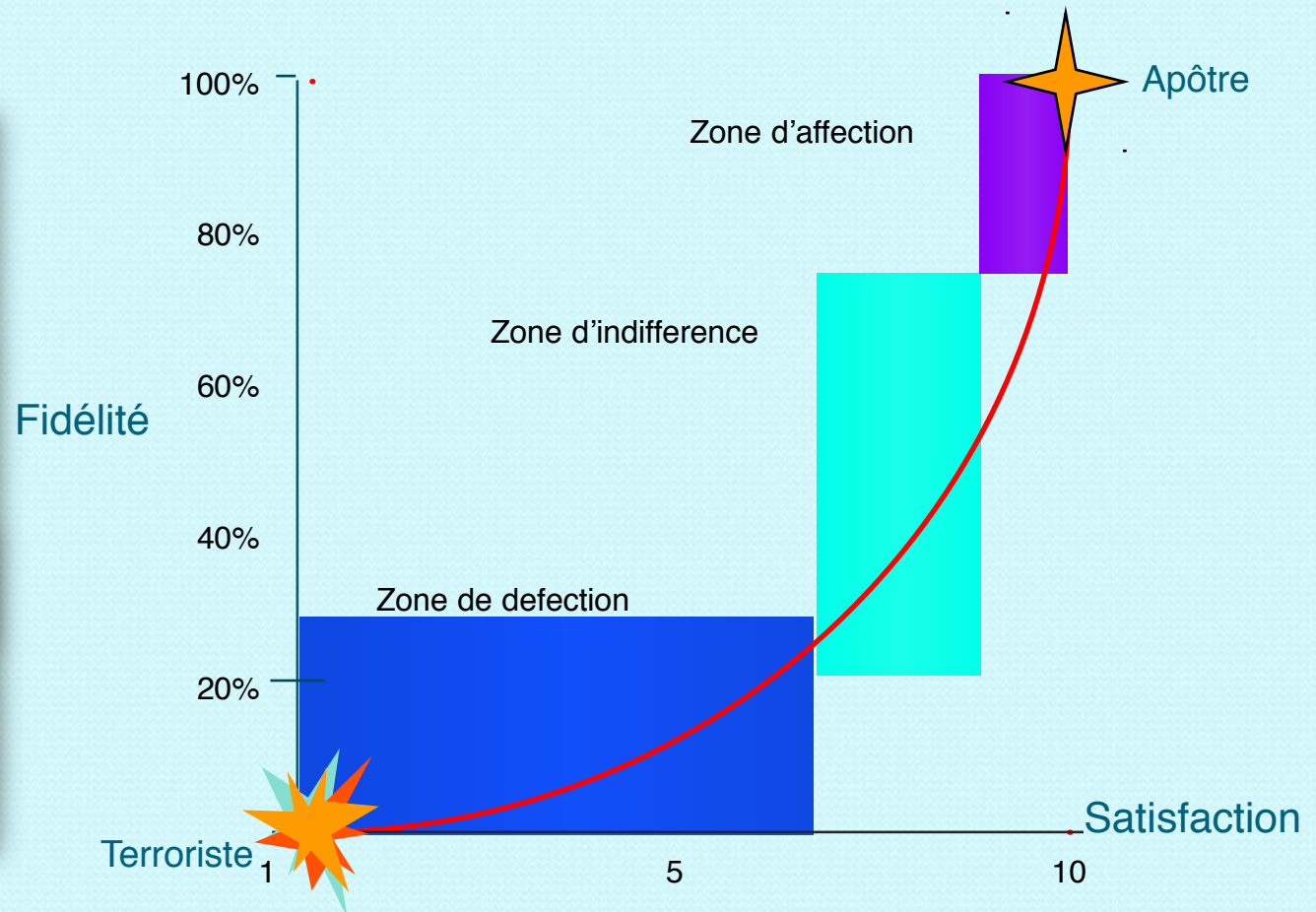
Le client

La satisfaction client

- Définition
- **Enjeux de la satisfaction**
- La satisfaction et la norme
- Satisfaction et qualité des services

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion



La satisfaction client

La satisfaction client et la norme ISO 9001 : 2000

Introduction

Le client

La satisfaction client

- Définition
- Enjeux de la satisfaction
- **La satisfaction et la norme**
- Satisfaction et qualité des services

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion

La nouvelle norme qualité ISO 9001: 2000 a fait du client le point focal de tout système managérial. Un des principes étayant cette norme est que la raison d'existence d'une organisation est de satisfaire les exigences des clients.

Cette norme est maintenant fermement établie comme la norme appliquée mondialement pour donner l'assurance de la capacité de répondre à des exigences qualité et d'augmenter la satisfaction des clients dans les rapports clients-fournisseurs.

La satisfaction client

La satisfaction client et la norme ISO 9001-2000

Introduction

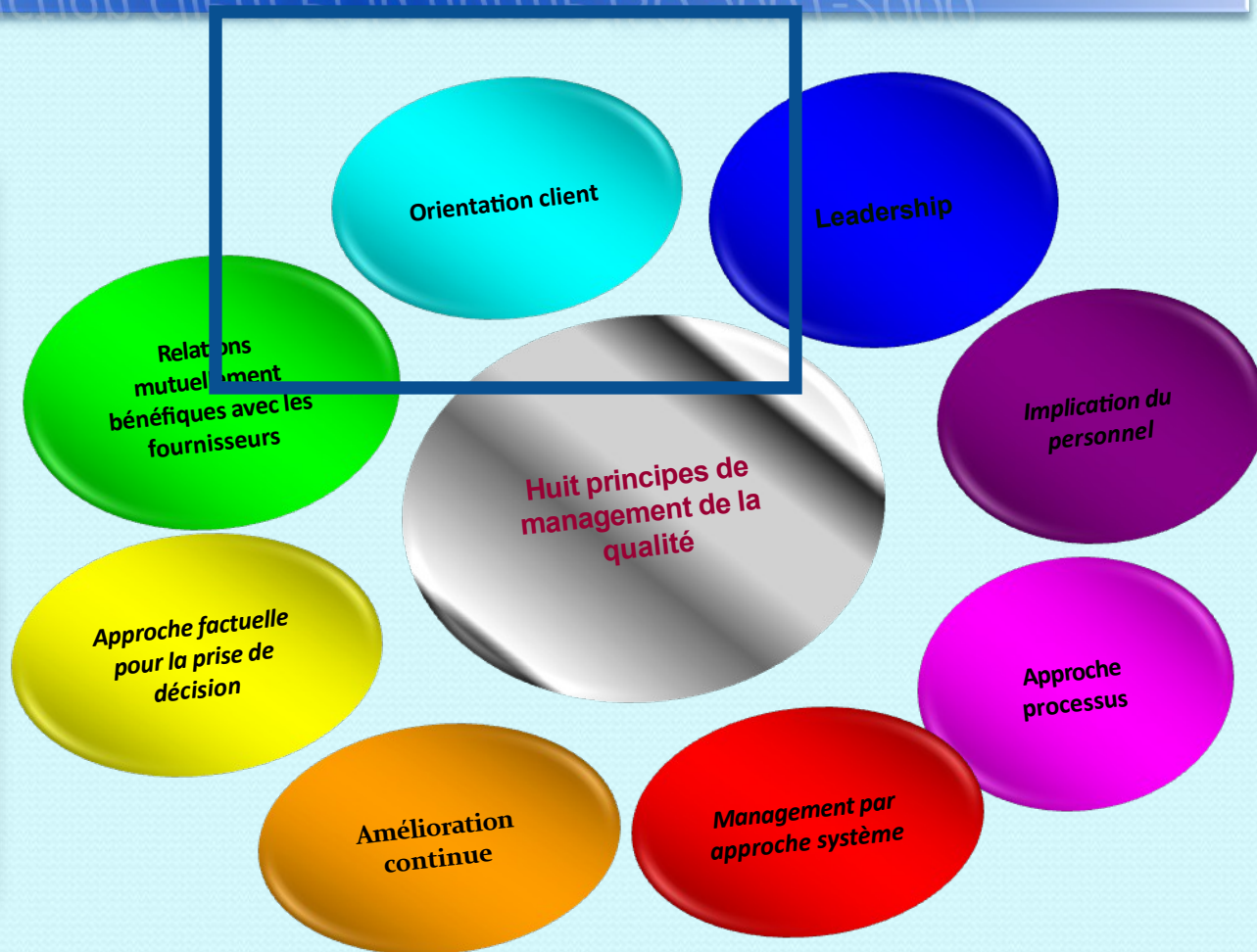
Le client

La satisfaction client

- Définition
- Enjeux de la satisfaction
- **La satisfaction et la norme**
- Satisfaction et qualité des services

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion



La satisfaction client

Satisfaction et qualité des services

Il est nécessaire de signaler que la satisfaction des clients est intimement liée à la qualité des services.

Introduction

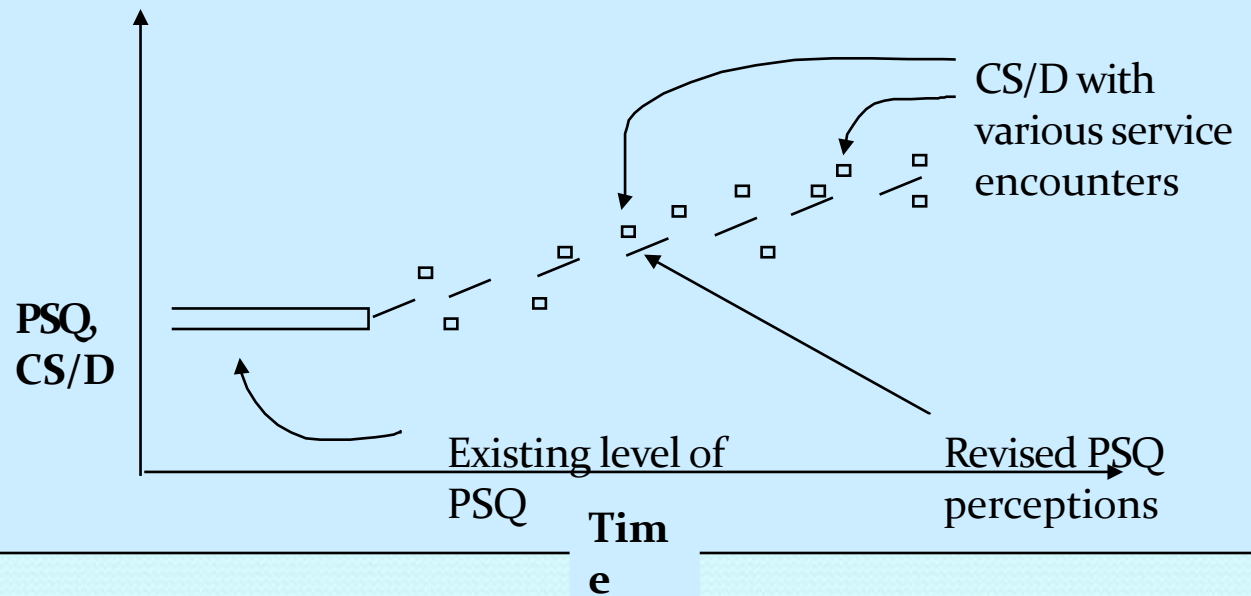
Le client

La satisfaction client

- Définition
- Enjeux de la satisfaction
- La satisfaction et la norme
- Satisfaction et qualité des services

L'amélioration de la satisfaction client

Conclusion



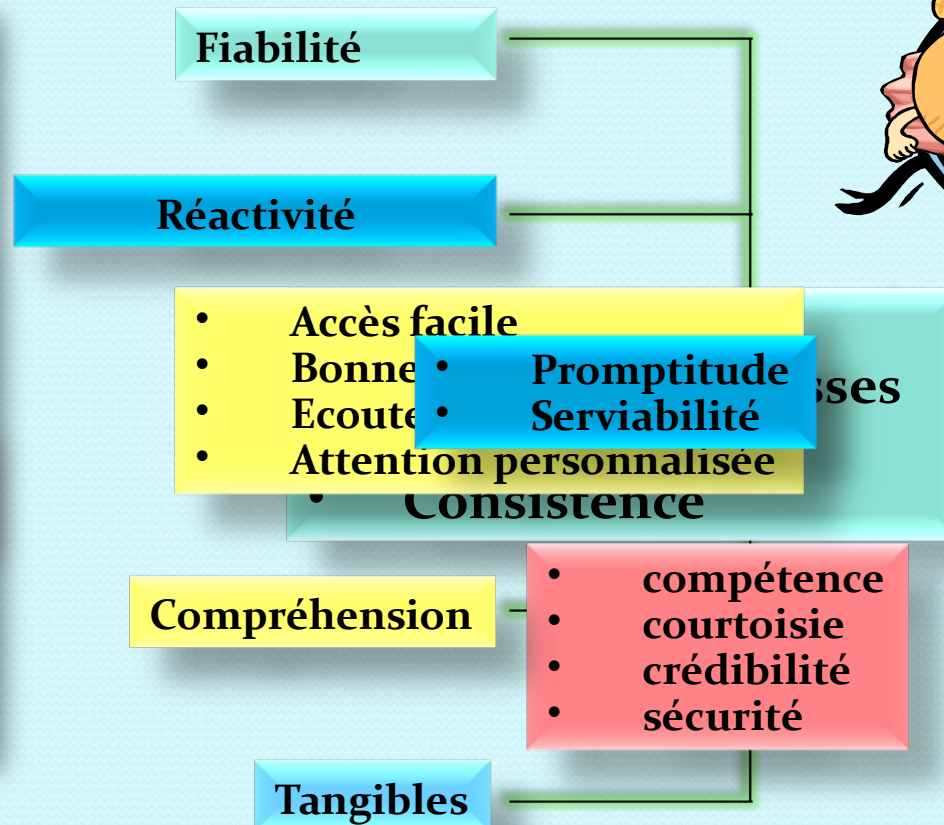
Qu'est ce qui constitue un bon service client?

La satisfaction client

Satisfaction et qualité des services

Model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 1988)

- Introduction
- Le client
- La satisfaction client
 - Définition
 - Enjeux de la satisfaction
 - La satisfaction et la norme
 - Satisfaction et qualité des services
- L'amélioration de la satisfaction client
- Conclusion



Qualité de service

L'amélioration de la satisfaction client

Introduction

D'après les huit principes de management de la qualité; l'amélioration continue doit constituer un objectif permanent de l'organisme

Introduction

Le client

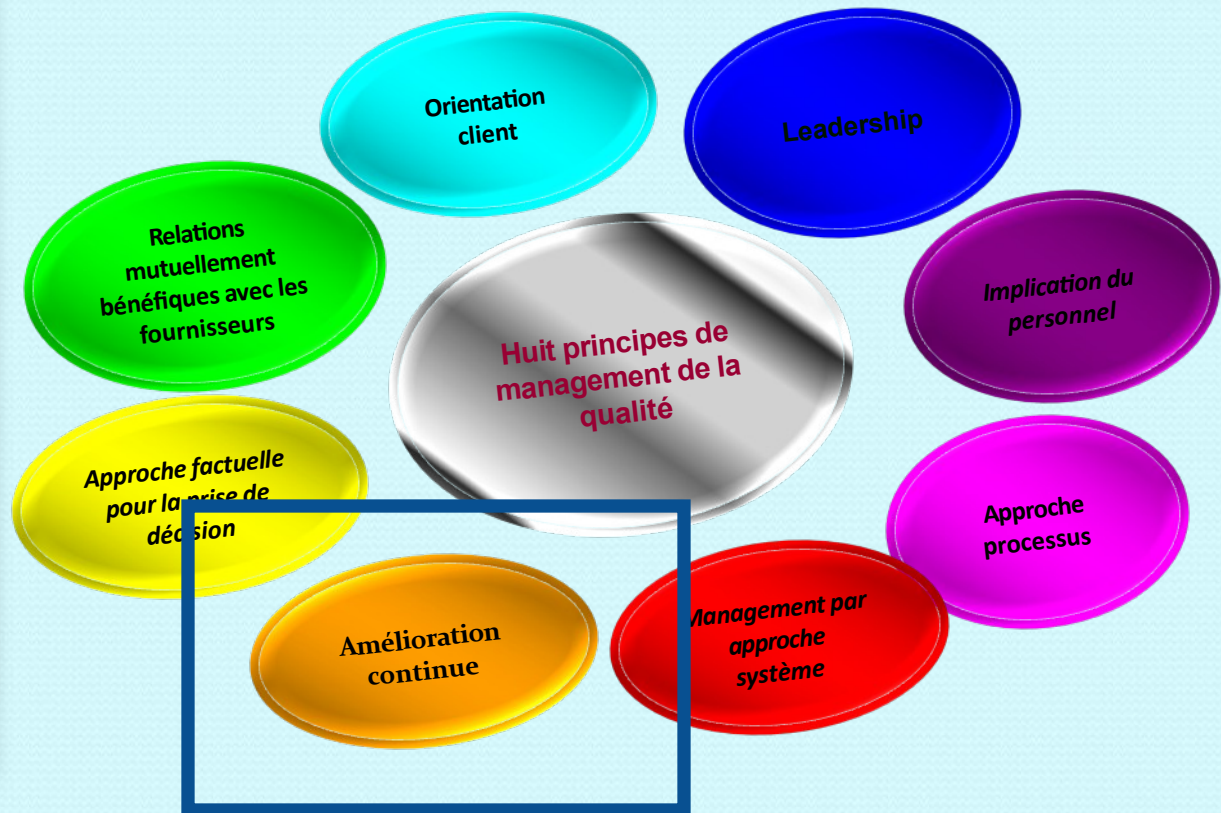
La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

- Etude des écarts dans la qualité des services
- Mesure de la satisfaction clients
- Améliorer la qualité de services

Conclusion

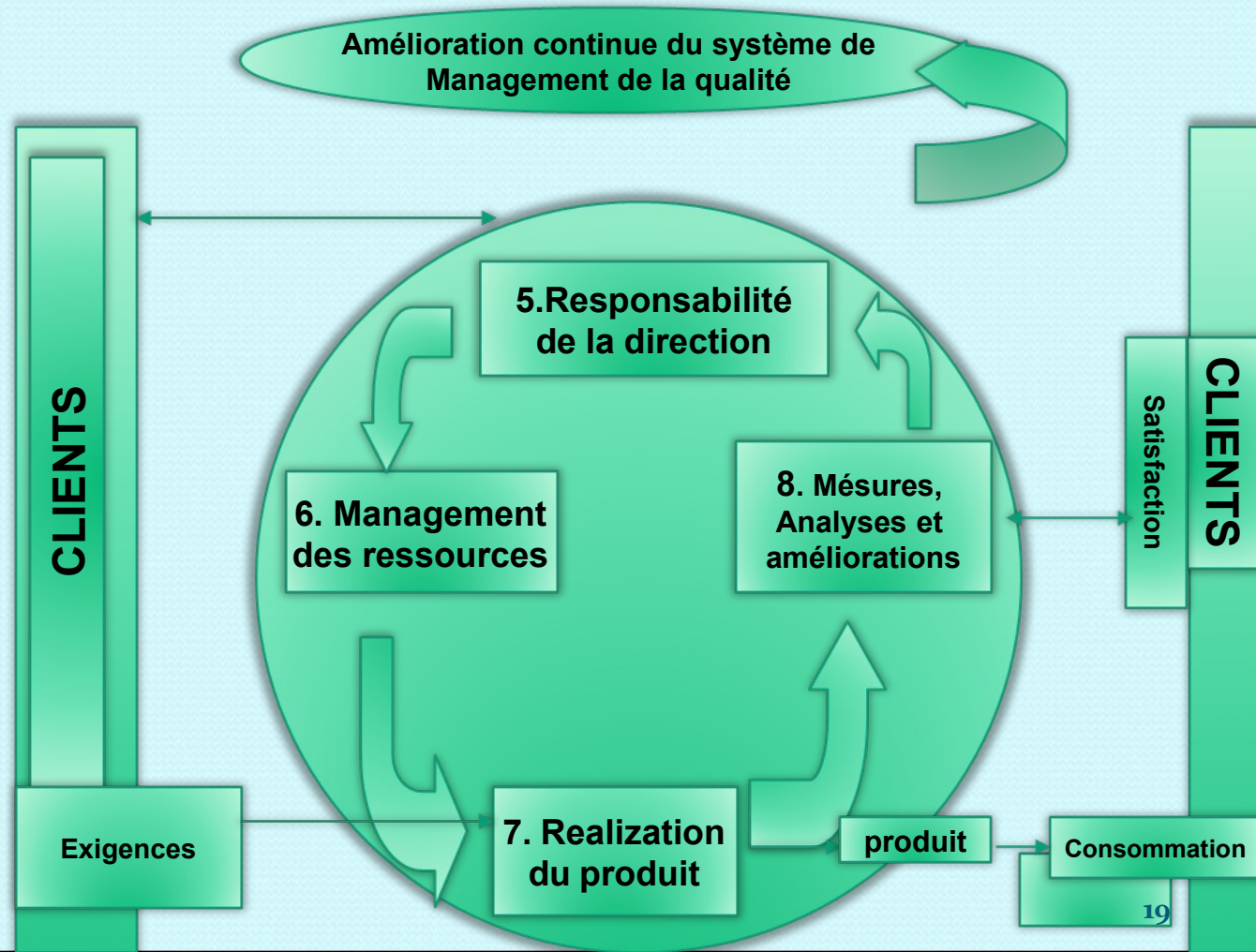


L'amélioration de la satisfaction client



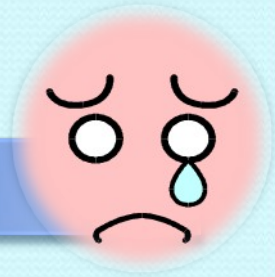
Introduction

- Introduction
- Le client
- La satisfaction client
- L'amélioration de la satisfaction client
 - Introduction
 - Etude des écarts dans la qualité des services
 - Mesure de la satisfaction clients
 - Améliorer la qualité de services
- Conclusion



L'amélioration de la satisfaction client

Etude des écarts dans la qualité des services



Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

•**Etude des écarts dans la qualité des services**

•Mesure de la satisfaction clients

•Améliorer la qualité de services

Conclusion

- Qu'est-ce qui ne va pas?

Qu'est-ce qui conduit à la mauvaise qualité de service?

On peut à cet effet constater plusieurs écarts :

- L'écart client ($E_{\text{cart 1}}$) différence entre les attentes du clients et les performances des perceptions.
- Quatre autres écarts qui chacun pourrait conduire à l'écart client

L'amélioration de la satisfaction client

Etude des écarts dans la qualité des services

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

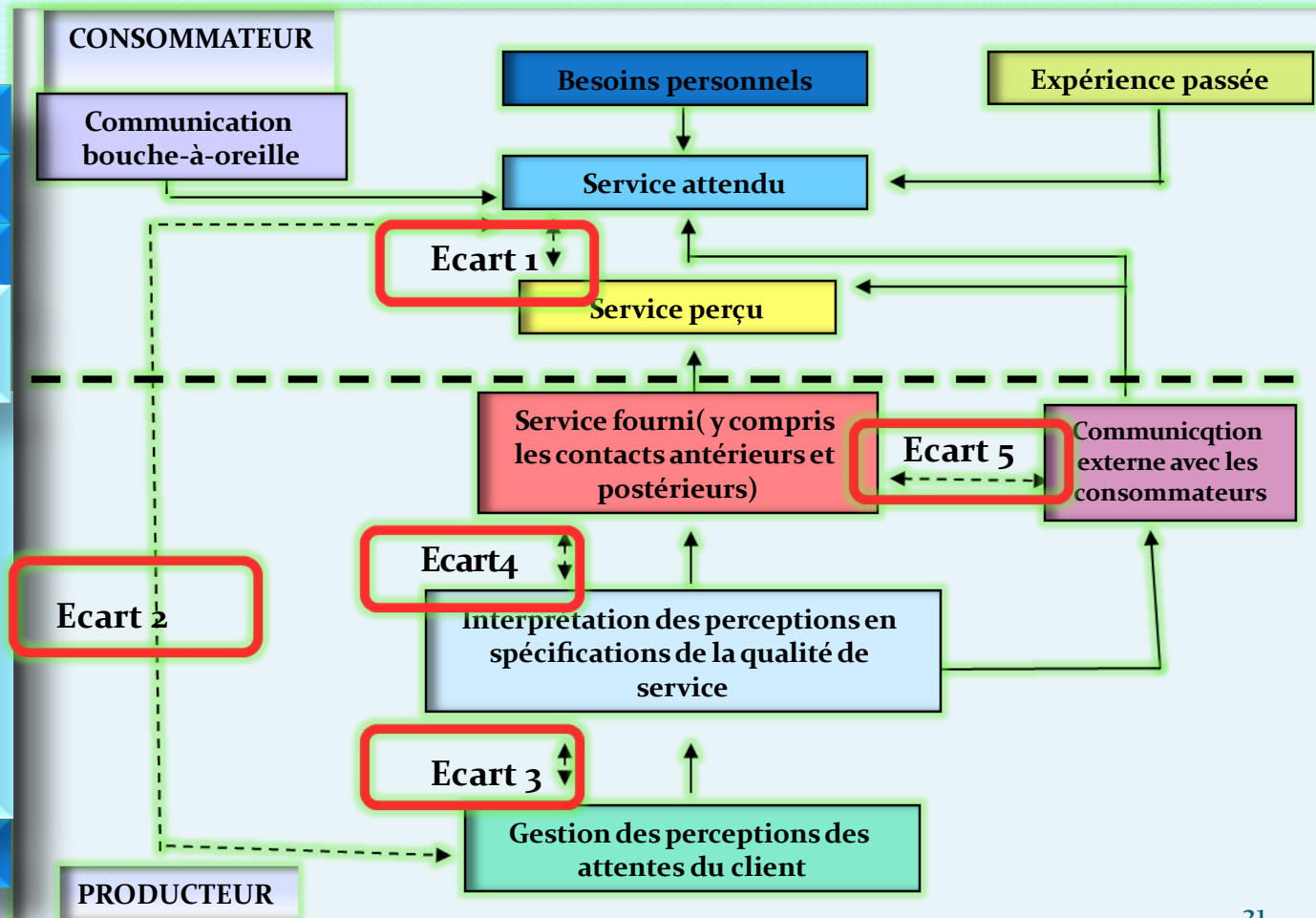
• Introduction

• Etude des écarts dans la qualité des services

• Mesure de la satisfaction clients

• Améliorer la qualité de services

Conclusion



L'amélioration de la satisfaction client

Mesure de la satisfaction clients

Avant toute étude d'amélioration de la satisfaction, il faut procéder à une mesure.

Pourquoi mesurer la satisfaction client?

- Pour évaluer le niveau de satisfaction pour un produit ou service particulier
- Pour identifier les facteurs qui contribuent à la satisfaction ou la non satisfaction des clients
- Pour aider à établir un service répondant au standard client.

Dans ce sens, il existe plusieurs méthodes pour la mesure de la satisfaction client et les informations peuvent provenir des sondages auprès des consommateurs, des plaintes client, des sondages auprès des employés...

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

• Introduction

• Étude des écarts dans la qualité des services

• **Mesure de la satisfaction clients**

• Améliorer la qualité de services

Conclusion

L'amélioration de la satisfaction client

Mesure de la satisfaction clients

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

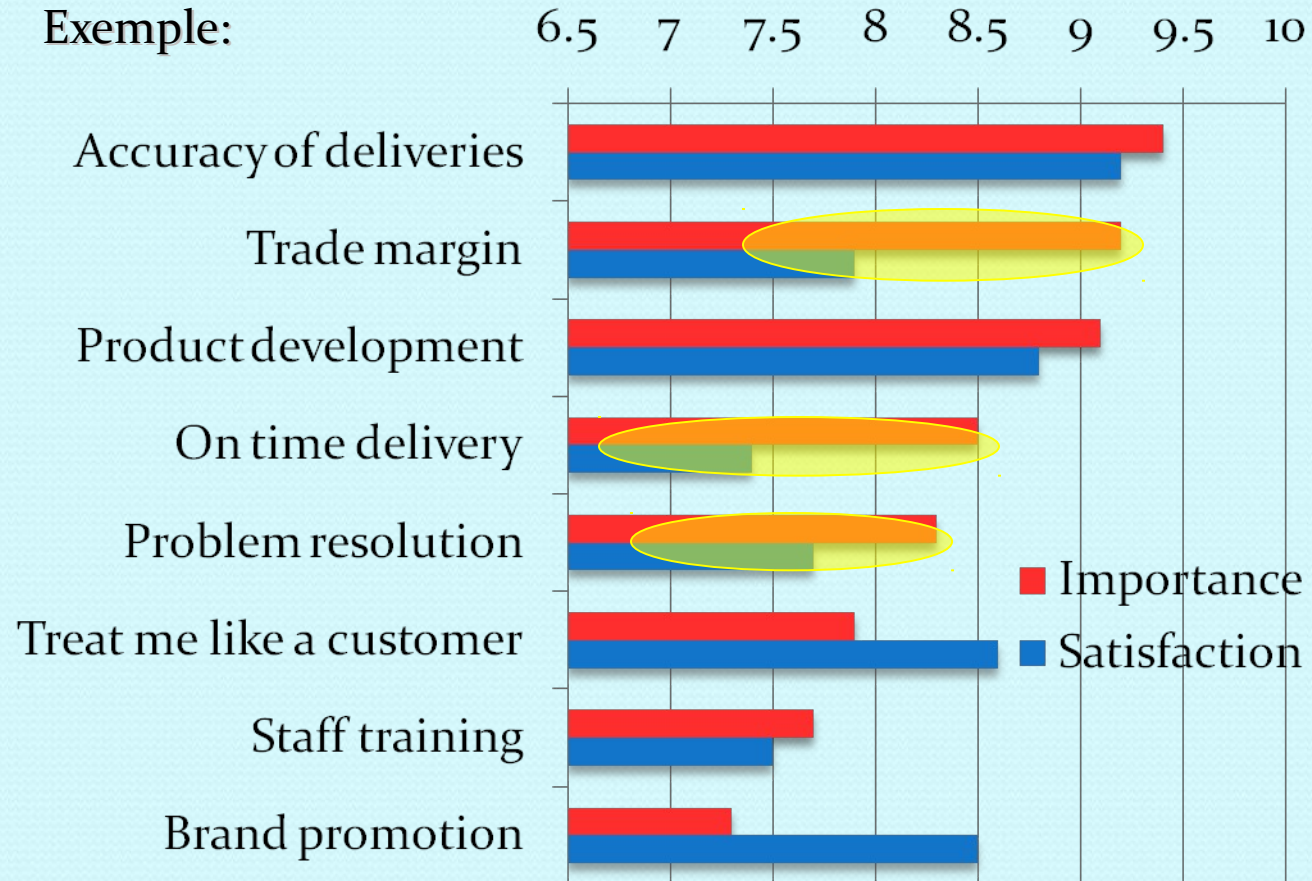
•Etude des écarts dans la qualité des services

•**Mesure de la satisfaction clients**

•Améliorer la qualité de services

Conclusion

Exemple:



L'amélioration de la satisfaction client

Améliorer la qualité des services

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

•Etude des écarts dans la qualité des services

•Mesure de la satisfaction clients

•Améliorer la qualité de services

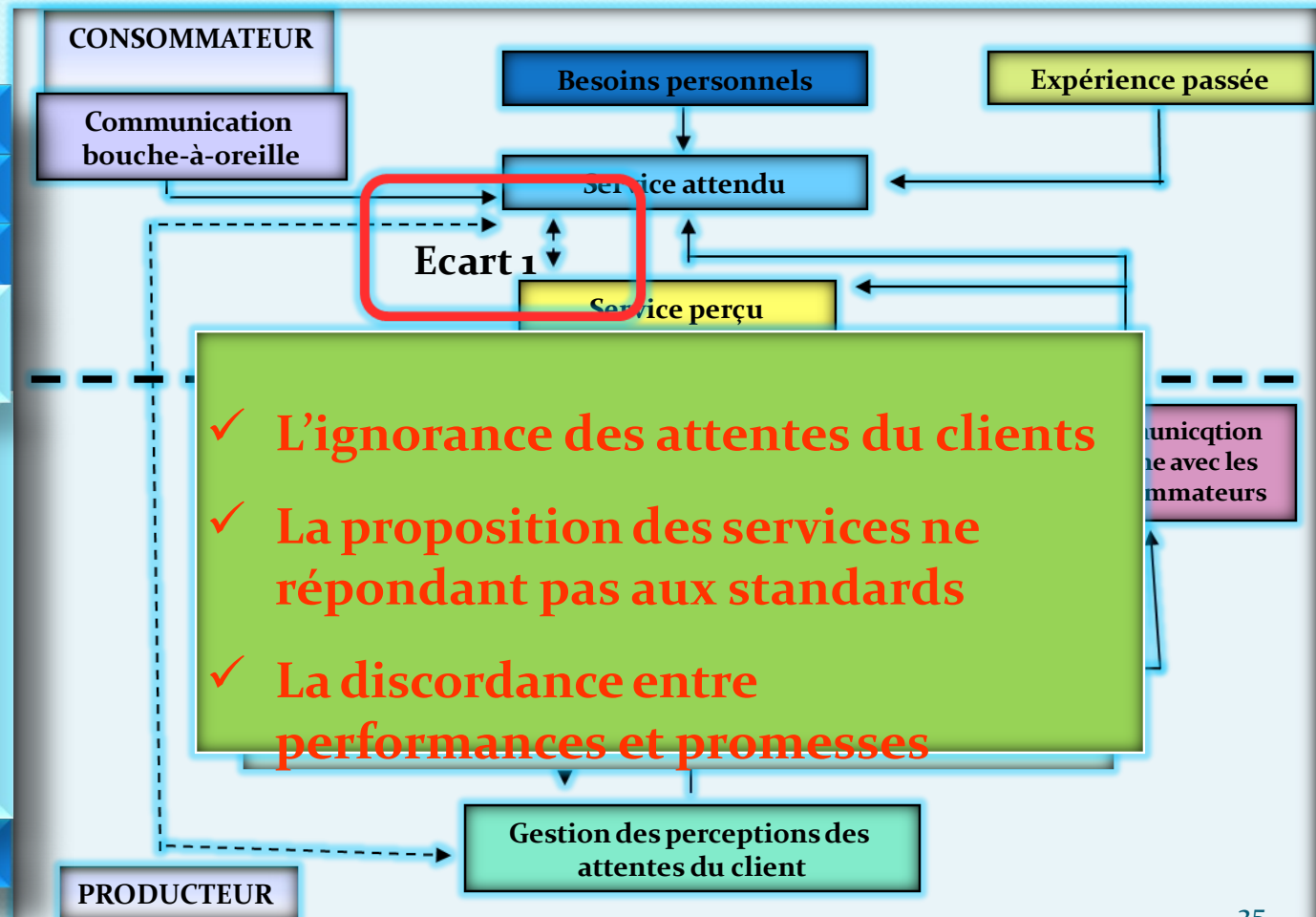
Conclusion

❖ L'amélioration de la satisfaction passe par l'amélioration de la qualité des services.

❖ Améliorer la qualité des services, c'est fermer au mieux les différents écarts rencontrés

L'amélioration de la satisfaction client

Améliorer la qualité des services



Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

• Introduction

• Etude des écarts dans la qualité des services

• Mesure de la satisfaction clients

• Améliorer la qualité de services

Conclusion

L'amélioration de la satisfaction client

Améliorer la qualité des services

Introduction

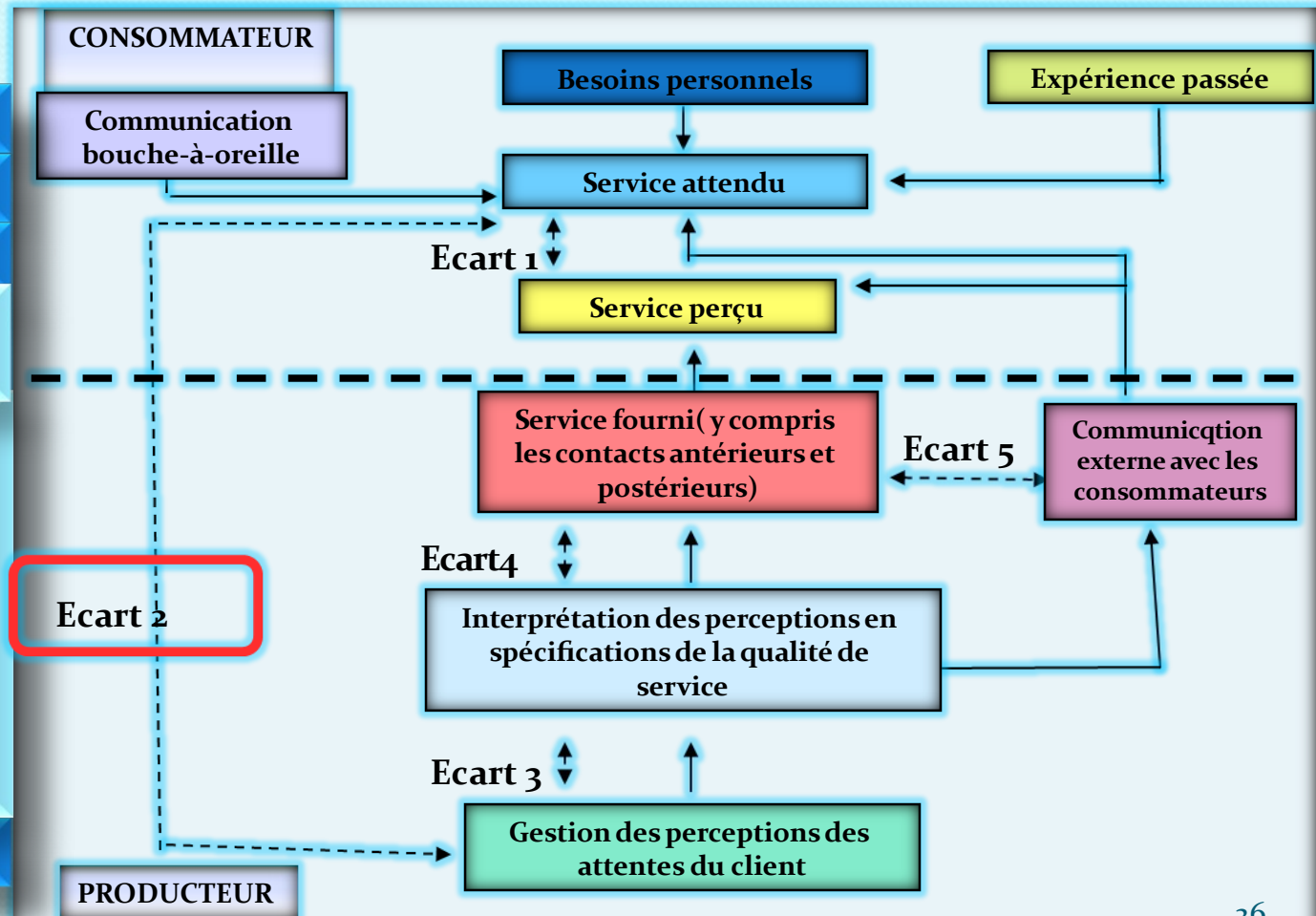
Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

- Introduction
- Etude des écarts dans la qualité des services
- Mesure de la satisfaction clients
- Améliorer la qualité de services

Conclusion



L'amélioration de la satisfaction client



Améliorer la qualité des services

Annuler l'écart 2: **Rechercher les attentes des clients**

- Rechercher et analyser les plaintes des clients
- Rendre la communication plus directe entre la direction et les consommateurs
- Améliorer la communication ascendente



Ecouter les clients

ent

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

•Etude des écarts dans la qualité des services

•Mesure de la satisfaction clients

•Améliorer la qualité de services

Conclusion

L'amélioration de la satisfaction client

Améliorer la qualité des services

Introduction

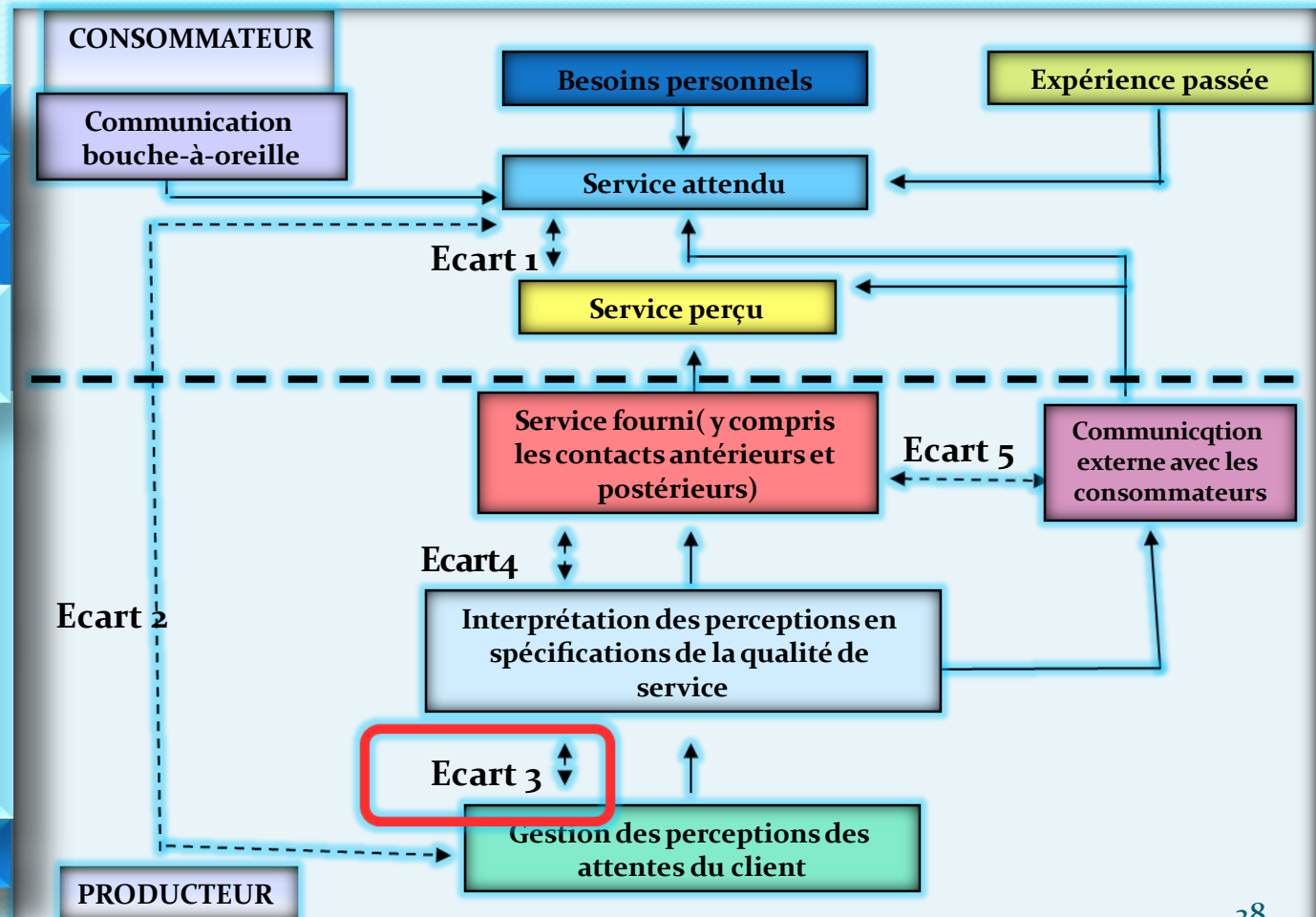
Le client

La satisfaction client

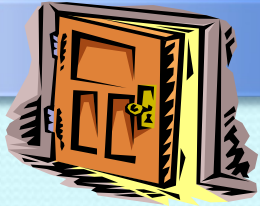
L'amélioration de la satisfaction client

- Introduction
- Etude des écarts dans la qualité des services
- Mesure de la satisfaction clients
- **Améliorer la qualité de services**

Conclusion



L'amélioration de la satisfaction client



Améliorer la qualité des services

Annuler l'écart 3: **Etablir le service adéquat répondant aux normes.**

- La direction doit être suffisamment engagée pour fournir un service de qualité
- Définir, renforcer les services liés aux standards client.
- Viser des but compétitif et réaliste en matière de qualité des service
- Former les cadres à être leader en matière de qualité des service.
- Etre ouvert à accepter de nouvelles façons de délivrer des services de qualité.
- Automatiser les tâches répétitives

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

•Etude des écarts dans la qualité des services

•Mesure de la satisfaction clients

•**Améliorer la qualité de services**

Conclusion

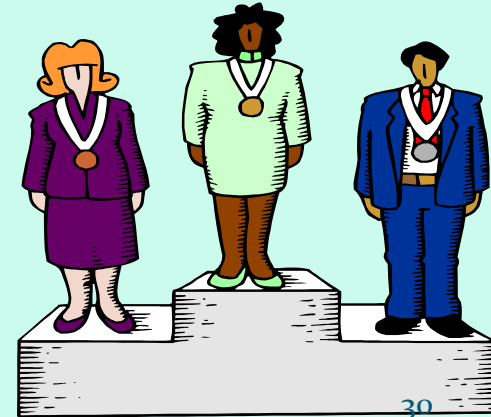
L'amélioration de la satisfaction client



Améliorer la qualité des services

Annuler l'écart 3: **Etablir le service adéquat répondant aux normes.**

- Classifier les tâches par priorité et gagner l'accord du personnel dans cette classification
- Suivre l'évolution de la performance de la qualité de service
- Recompenser les dirigeants et employés lorsque les buts sont atteints



Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

•Etude des écarts dans la qualité des services

•Mesure de la satisfaction clients

•**Améliorer la qualité de services**

Conclusion

L'amélioration de la satisfaction client

Améliorer la qualité des services

Introduction

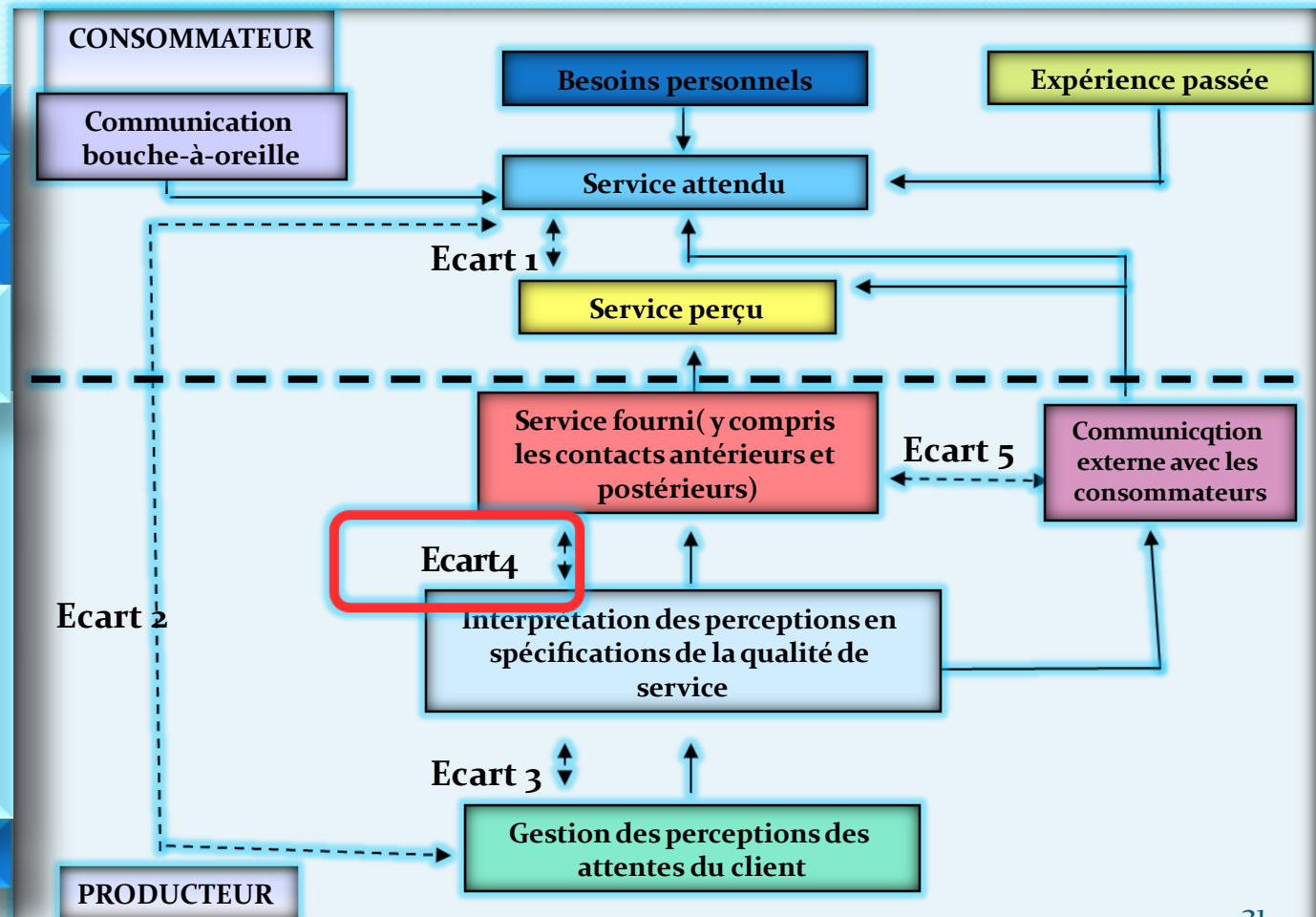
Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

- Introduction
- Etude des écarts dans la qualité des services
- Mesure de la satisfaction clients
- **Améliorer la qualité de services**

Conclusion



L'amélioration de la satisfaction client



Améliorer la qualité des services

Annuler l'écart 4: S'assurer que le niveau des services réponds aux normes

- Attirer et recruter les meilleurs employés
- Rendre la communication plus directe entre la direction et les consommateurs
- Encourager et développer le personnel : Former, fournir le matériel et la technologie appropriée, encourager le travail d'équipe, faire un marketing interne...
- Conserver les bons employés : Récompenser lorsque les buts sont atteints et mettre en place un système simple et équitable de gratification.

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

•Etude des écarts dans la qualité des services

•Mesure de la satisfaction clients

•Améliorer la qualité de services

Conclusion



L'amélioration de la satisfaction client

Améliorer la qualité des services

Introduction

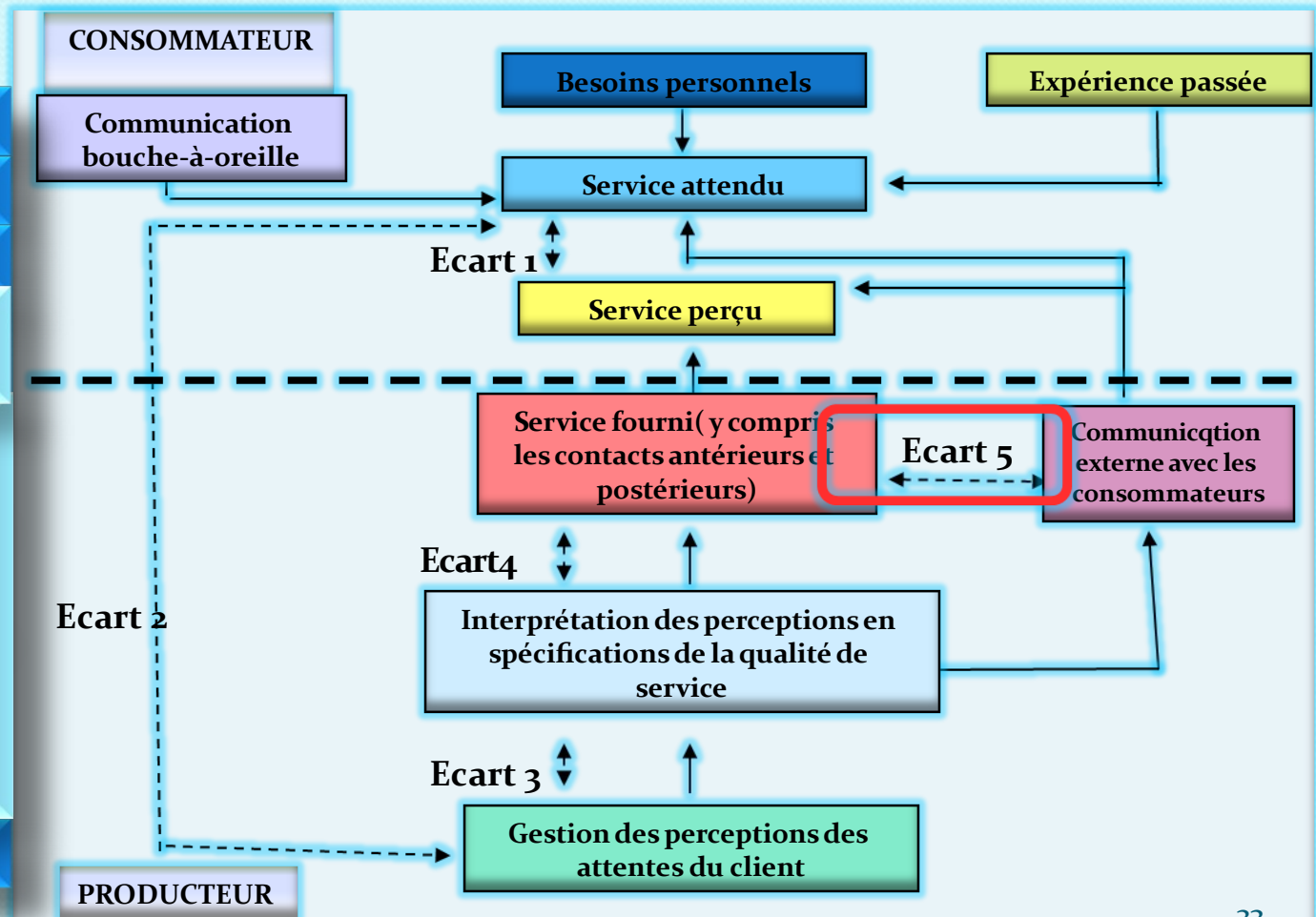
Le client

La satisfaction client

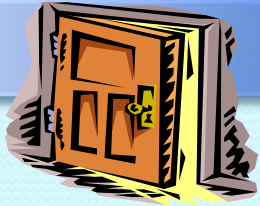
L'amélioration de la satisfaction client

- Introduction
- Etude des écarts dans la qualité des services
- Mesure de la satisfaction clients
- **Améliorer la qualité de services**

Conclusion



L'amélioration de la satisfaction client



Améliorer la qualité des services

Annuler l'écart 5: S'assurer que les services fournis correspondent aux promesses

- Rechercher ce qui peut être fait en observant les activités du personnel vis à vis des employés.
- Tenir compte des avis des employés dans l'élaboration de la publicité
- Rendre la publicité la plus réaliste possible : Réel employés – Réels clients – Réelles situations.
- Mettre sur pied un programme de marketing interne
- Se focaliser dans la publicité sur les caractéristiques des services qui sont importants pour les clients
- Gérer les attentes du client : Quelles sont les attentes réelles? Expliquer les réalités de l'industrie.
- Proposer des services à options étagées, offrant divers niveaux de service contre paie

Introduction

Le client

La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client

•Introduction

•Etude des écarts dans la qualité des services

•Mesure de la satisfaction clients

•Améliorer la qualité de services

Conclusion

Conclusion

Conclusion

Introduction

Le client

La satisfaction client

**L'amélioration de
la satisfaction client**

Conclusion

Au terme de notre exposé qui portait sur l'amélioration de la satisfaction client, nous avons pour arriver à nos fins commencer à définir la satisfaction client, les brèches empêchant son amélioration et les facteurs clés de son succès. Ceci nous a donc conduit à ressortir les points d'ombres afin d'apporter des solutions à l'amélioration de la satisfaction client, ce qui permettra non seulement de maintenir les clients actuels, mais dans conquérir d'autre afin d'avoir une meilleure part de marché.





MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION!