



OLIVIER MARK MANAGEMENT

Petit quizz sur le thème de la qualité

Votre maison bénéficie d'une excellente réputation. Mais tentez toutefois de répondre à ces sept questions simples, vous risquez d'être étonné !

1. Combien de réclamations formelles avez-vous enregistrées au fil des 12 derniers mois ?

- ☐ Aucune ☐ Une ☐ Plusieurs ☐ Je ne sais pas

2. Lorsqu'un de vos produits ou une de vos prestations présente un défaut, vos collaborateurs savent-ils exactement comment réagir et comment le corriger ?

- ☐ Oui, toujours ☐ Parfois ☐ Je ne sais pas

3. Ces éventuelles anomalies sont-elles des occasions pour améliorer ces prestations ou ces produits ? Sont-elles toujours notifiées dans un esprit d'apprentissage ?

- ☐ Oui, systématiquement ☐ Parfois ☐ Jamais

4. Arriveriez-vous à définir spontanément, en une phrase courte, ce que signifie le mot « qualité » chez vous ?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ En fait, j'ai dû y réfléchir...

5. Vos collaborateurs pourraient-ils en faire autant ?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Certains, peut-être

6. Le trimestre dernier, combien de fois avez-vous réuni vos collaborateurs responsables sur les thèmes de la qualité et de la satisfaction des clients ?

- ☐ Une fois ☐ Plusieurs fois ☐ Jamais

7. Pendant ce temps, pensez-vous que vos concurrents en ont fait de même ?

- ☐ Non ☐ Peut-être ☐ Cela ne m'intéresse pas

Voilà : pas de points... A vous de juger si un système de management de la qualité peut vous apporter une longueur d'avance sur le marché, et motiver votre personnel dans cet esprit. Le cas échéant, nous sommes à votre disposition !