Économie et Organisation Administrative des Entreprises : 1er BAC Sciences économiques et gestion

Séance 25 (Actions pour l'amélioration de la qualité de service - Exercices)

Professeur : Mr JABER Naoufal

I- Exercice 1

Données

La qualité du service fait la différence

Pourquoi et comment faut-il améliorer sa qualité de service ? Le point de vue de Jacques Lopez, président de Jacques Lopez Institute, réseau de consultants en qualité de service, établi dans huit pays d'europe.

Pensez-vous que la qualité des produits soit suffisante, aujourd'hui, pour assurer à une entreprise un avantage concurrentiel ?

Condition nécessaire mais elle n'est plus suffisante. Elle permet seulement à une entreprise de rester sur le marché. Désormais, c'est ce qui est autour du produit qui fait la différence. Ce constat est vrai pour tous les secteurs, y compris ceux de haute technologie.

Par exemple, dans les appareils de diagnostic médical, 60% de la satisfaction des utilisateurs vient du service. Certes, dans une telle activité certains compétiteurs peuvent éviter la banalisation en misant sur leur avance technologique. Mais cela ne dure qu'un temps : l'avantage technologique est vite perdu.

On parle beaucoup de " qualité de service ". Mais que recouvre vraiment cette notion?

On confond souvent la qualité dans le secteur tertiaire avec la qualité du service aux clients. C'est cette seconde notion qu'il faut avoir en tête lorsque l'on parle de " qualité de service" : tout ce qui entoure le produit ou la prestation principale.

Concrètement, cela recouvre toutes les occasions de rencontre entre l'entreprise et le client : rencontres psychiques (on évoque alors la propreté des locaux, la qualité de l'accueil, etc.), les transactions (lorsque le client demande une information, l'entreprise la lui fournit) et les interactions entre l'entreprise et le client. Un bon service suppose donc à la fois des comportements adaptés, une solide organisation et une bonne décoration intérieure.

Selon les secteurs, chacune de ces trois dimensions revêt plus ou moins d'importance. Mais il convient de respecter un certain équilibre : sourire 24 heures sur 24 à ses clients, cela ne suffit pas si on est incapable de répondre à leurs questions ! La qualité de

service, peut aussi se décliner en série de thèmes opérationnels : empathie, courtoisie, suivi des clients, continuité du contact... c'est sous cet angle que l'on réalise généralement les études de satisfaction.

Source : Les dossiers C.I.C. banques, l'entreprise, n°115.

Travail à faire

1. En quoi consiste la qualité de service?
2. Montrez l'importance de la qualité de service pour la réussite d'une entreprise.

II- Exercice 2

1. Citez et justifiez les qualités d'un bon vendeur.