



FICHE MÉMO

Satisfaction

La satisfaction fait référence au **degré de contentement des clients ou des parties prenantes vis-à-vis d'un produit ou d'un service par rapport à leurs attentes ou besoins**. En gestion de la qualité, l'objectif est de comprendre et de répondre aux attentes des clients pour offrir des produits ou services qui les satisfont pleinement

La mesure de la satisfaction repose sur la collecte de retours d'information provenant de différentes sources (clients, employés, parties intéressées), souvent par des enquêtes, des interviews, ou des observations directes. Elle inclut plusieurs éléments :

- 1. Identification des critères de satisfaction** : Définir les aspects clés du produit ou service qui influencent la satisfaction (qualité, prix, service client, etc.).
- 2. Collecte de données** : Recueillir des retours d'information à travers des sondages, des entretiens ou des observations sur le terrain.
- 3. Analyse des résultats** : Analyser les résultats pour détecter les zones d'insatisfaction et les points d'amélioration.
- 4. Amélioration continue** : Utiliser les informations recueillies pour ajuster les processus, produits ou services en vue d'améliorer la satisfaction.

La mesure de la satisfaction est **un levier essentiel pour comprendre les besoins des clients et améliorer les produits et services**. Elle permet d'identifier des opportunités d'amélioration, d'ajuster les actions en fonction des retours et de renforcer la relation client.



Retrouvez-nous également sur l'ensemble de nos réseaux et suivez notre actualité!