



Le Conseil de Qualité

Le développement de votre performance par la Qualité

# **La conduite des enquêtes de satisfaction client**

## L'innovation au service du client

**Philippe FAIVRE: ex-cadre dirigeant de Renault**



La qualité demeure le seul levier efficace  
de l'obtention de la performance d'une entreprise

**« Si nos fabriques parviennent à obtenir la qualité supérieure de nos produits, alors les étrangers trouveront avantage à se fournir en France et leur argent affluera dans tout le royaume »**

**Le 3 août 1664.  
Jean baptiste COLBERT,  
Ministre des finances de LOUIS XIV**

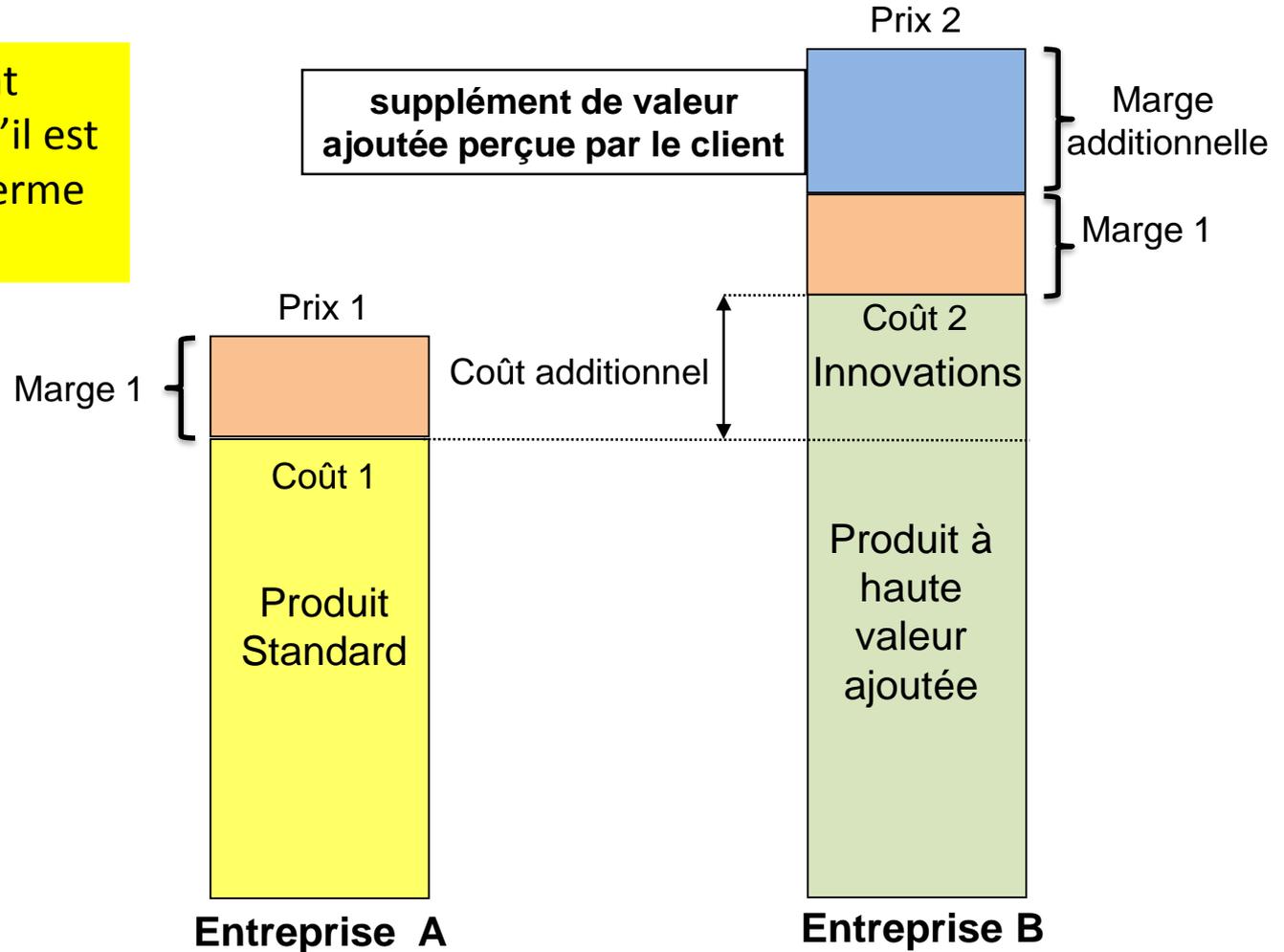
La qualité a pour objectif de faire gagner de l'argent



# Le développement de votre performance par la Qualité

## Connaitre les clients pour anticiper les innovations

Connaitre le client pour savoir ce qu'il est prêt à payer en terme d'innovations





**Objectif de l'enquête Clients « Shiba »:**

**Identifier les attentes des clients sur lesquelles l'entreprise doit le plus progresser dans l'avenir.**

- Connaitre les forces et faiblesses de l'entreprise par rapport à la demande du marché (attentes dues-attentes demandées-attentes décisives)
- Intégrer les attentes des clients comme données d'entrée de la stratégie de l'entreprise.
- Améliorer le positionnement de l'entreprise par rapport à ses principaux concurrents sur les attentes décisives du marché.
- Créer un supplément de valeur ajoutée perçue aux yeux du client.
- Être capable de discerner les vrais gisements de progrès liés à l'innovation
- Informer le management sur les réalités du marché.



# Le développement de votre performance par la Qualité

## L'enquête SHIBA

### **1 - Pouvez-vous me dire spontanément ce qui nous caractérise par rapport aux autres entreprises, présentes dans notre activité ? Quelle image cela vous inspire ?**

(exprimez cette image en termes physiques : un animal, un objet, une couleur,...)

### **2- Vous utilisez actuellement nos produits, prestations ou services.**

Pouvez-vous m'en citer ?

Quels en sont les points forts ?

Pourquoi? Pouvez-vous donner des exemples ?

Quels en sont les points faibles ?

Pourquoi ? Pouvez-vous donner des exemples ?

### **3 - Voyez-vous actuellement chez certains de nos concurrents des produits, prestations ou services qui :**

D'une part, vous semblent meilleurs que les nôtres

Lesquels ? Pourquoi ? Pouvez-vous nous donner des exemples

D'autre part, vous paraissent intéressants, voire nécessaires mais que nous n'offrons pas?

Lesquels? Pourquoi ? Pouvez-vous donner des exemples?



# Le développement de votre performance par la Qualité

## L'enquête SHIBA

**4 - Dans le futur, nous voulons progresser. Compte tenu de votre expérience et de votre stratégie, qu'attendez-vous, dans l'avenir, de notre activité en termes de produits, prestations ou services?**

Lesquels? Pourquoi ? Pouvez-vous donner des exemples?

**5 - Dans l'ensemble de vos réponses aux questions précédentes, vous venez d'évoquer des attentes qui vous paraissent importantes.**

Parmi ces attentes quelles sont celles qui vous paraissent indispensables et/ou que vous considérez comme allant de soi ( les attentes dues ) ?

Lesquelles? Pourquoi?

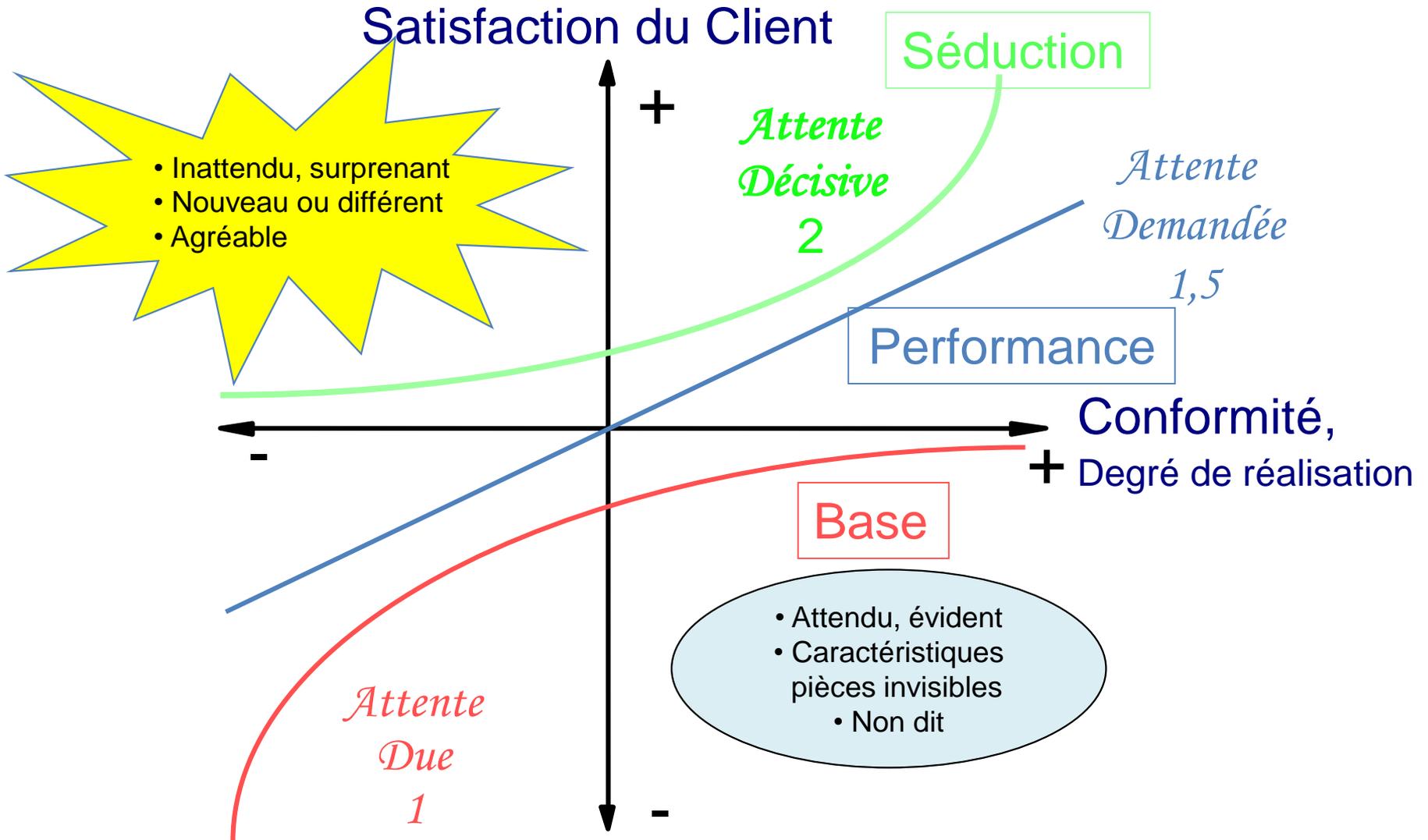
Y en a t il d'autres que vous n'avez pas encore cités ?

Lesquelles? Pourquoi?

**6 - Parmi toutes les attentes que vous avez évoquées depuis le début de notre entretien, quelles sont celles qui sont pour vous les plus importantes (3 attentes maximum) ? Pourquoi?**

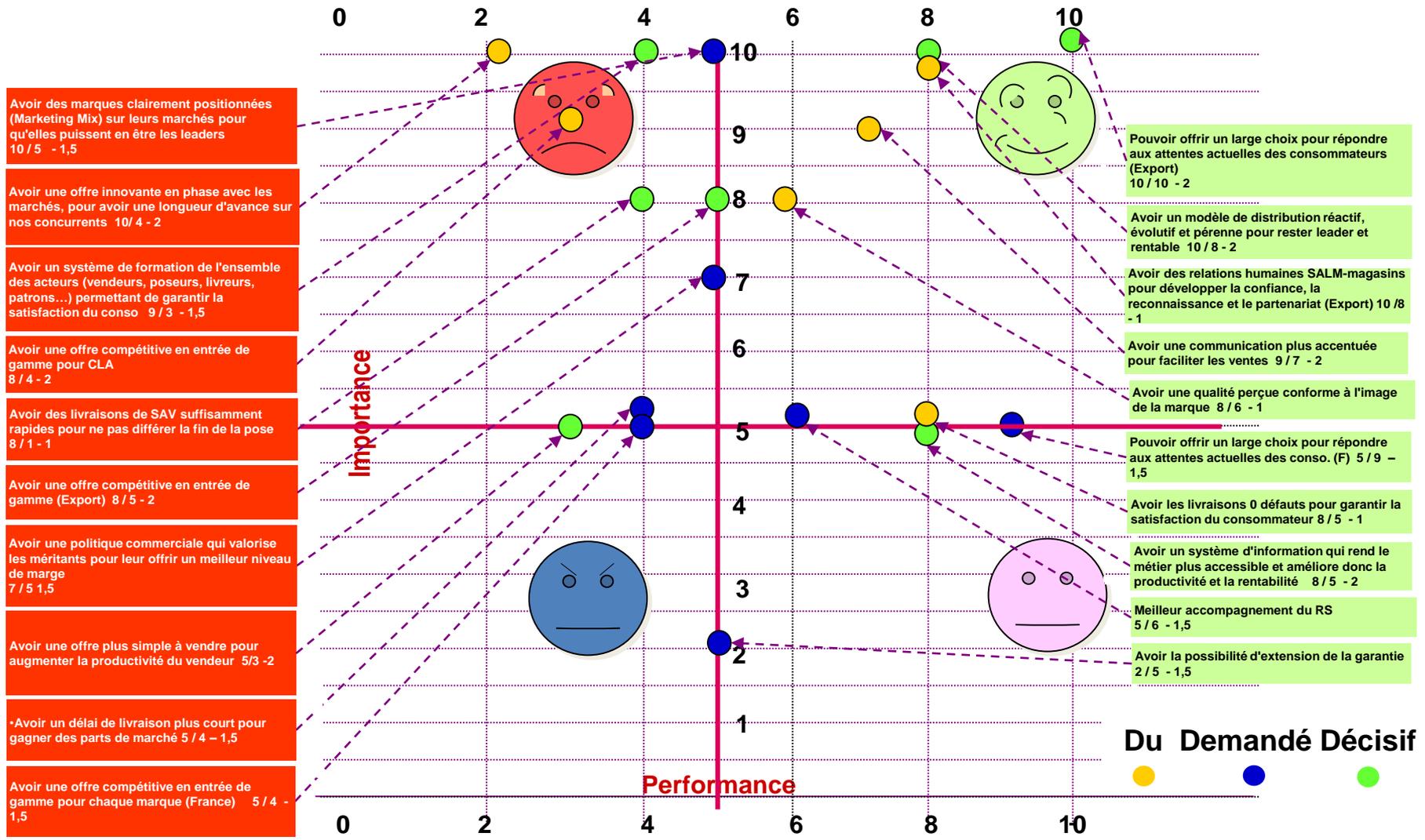
# Le développement de votre performance par la Qualité

## Le diagramme de KANO



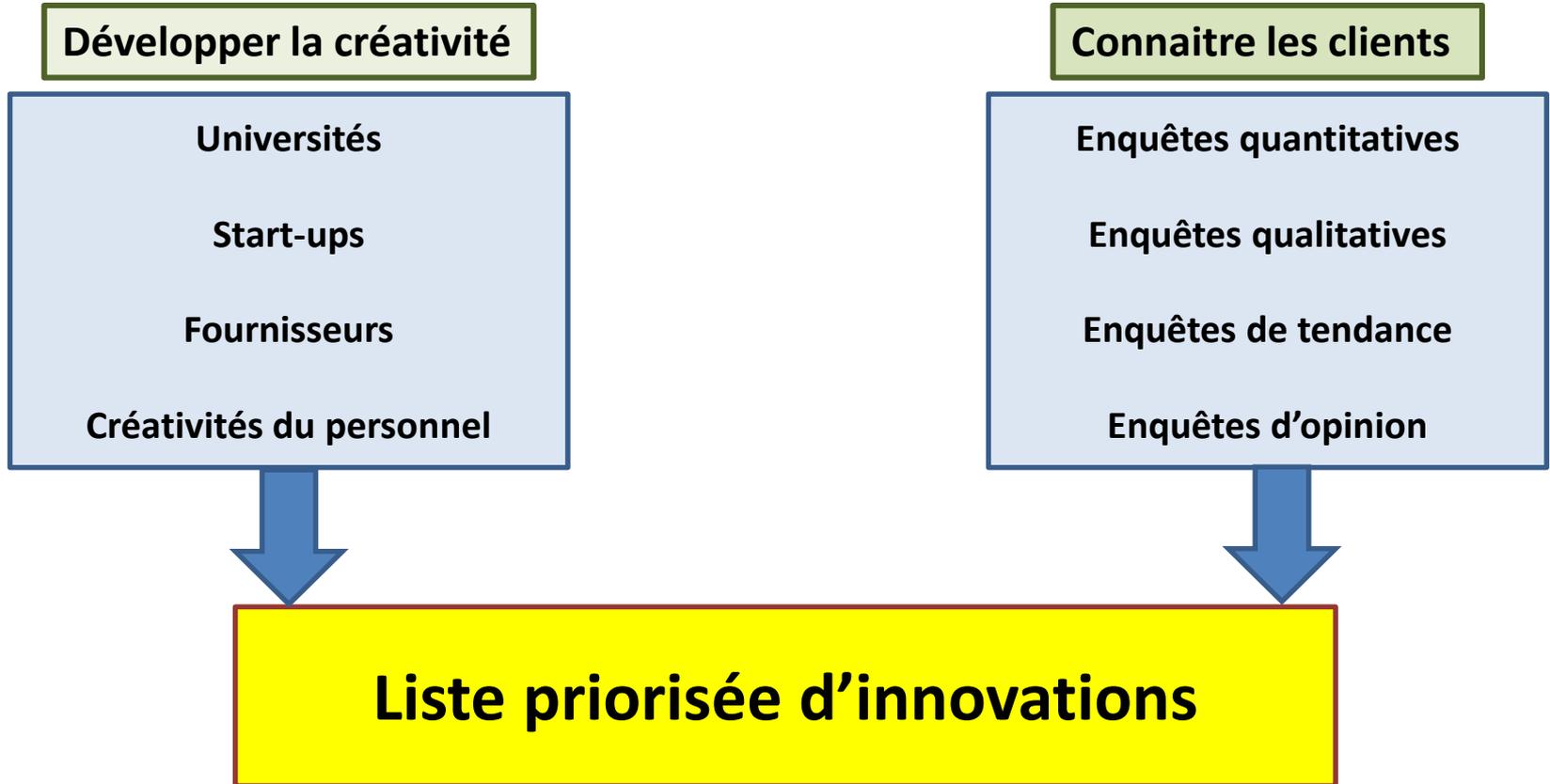


# Le développement de votre performance par la Qualité La priorisation des innovations





### Piloter les innovations





Le développement de votre performance par la Qualité

Le Conseil de Qualité

# Merci pour votre attention



Le Conseil de Qualité