



ECOUTE CLIENT

Expert FAVI : Catherine MORAGE

La Qualité peut se définir comme la satisfaction des **BESOINS** du **CLIENT**.

Oui, mais qui est notre **CLIENT** ?

- ☞ Le P.D.G.?
- ☞ L'acheteur ?
- ☞ Le dessinateur de notre client qui a conçu le produit ?
- ☞ Le cariste qui décharge nos marchandises ?
- ☞ Le comptable qui gère nos factures ?
- ☞ L'opératrice de notre client qui monte nos pièces ?
- ☞ L'opérateur qui usine nos produits ?
- ☞ Etc...

Et si c'étaient tous ces partenaires à la fois.

Et, qui mieux que nous, nos commerciaux, nos ingénieurs ou techniciens d'étude, nos emballeurs d'expédition, nos opératrices et opérateurs, sont aptes à s'enquérir des besoins de leurs homologues ?

Et quels **BESOINS** ?

Les explicites, bien sûr, mais surtout les non exprimés, les latents, les implicites porteurs de nouveautés en terme de produits et de services, ou de liens à inventer pour fidéliser nos clients.

COMMENT ?

Par une démarche structurée de conduite d'interviews, d'exploitation des résultats des entretiens et de passage à l'action pérennisée.

C'est un des seuls outils qui permet de passer directement du besoin du CLIENT au RESULTAT, en s'assurant de l'ENGAGEMENT des hiérarchies et de l'ADHESION des salariés des deux partenaires, CLIENT / FOURNISSEUR, puisqu'il repose sur du volontariat.

C'est un outil simple, convivial, parfaitement adapté à notre culture judéo-chrétienne et redoutablement efficace.

MATRICE WV VUE PAR FAVI



