|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Chapitre 8 : Gérer les réclamationsQCM | | | | |
| Questions | **Avant** | Réponses | **Après** |
| Question 1  Le diagramme 5M s’appelle également |  | Diagramme Pareto |  |
|  | Diagramme Ishikawa |  |
|  | Diagramme Causes effets |  |
|  | Diagramme Cifuge |  |
| Question 2  La gestion des réclamations fait partie |  | De la gestion de production |  |
|  | De la gestion financière |  |
|  | De la gestion de la qualité |  |
|  | De la gestion prospective |  |
| Question 3  La nature d’une réclamation peut avoir |  | Une seule cause |  |
|  | Deux causes |  |
|  | Trois causes |  |
|  | Plusieurs causes |  |
| Question 4  En matière de qualité le COQ signifie |  | Commission des opérations quotidiennes |  |
|  | Coût d’obtention de la qualité |  |
|  | Commission d’obtention de la qualité |  |
|  | Coût opérationnel de la qualité |  |
| Question 5  Le coût de la non qualité correspond |  | Au coût des réclamations |  |
|  | Au traitement des réclamations |  |
|  | A la saisie des réclamations |  |
| Question 6  L’Ishikawa analyse |  | Le matériel |  |
|  | Le mobilier |  |
|  | La main d’œuvre |  |
|  | Le milieu |  |
|  | Les matières |  |
|  | Les méthodes |  |
| Question 7  Le diagramme de Pareto se nomme également |  | 10/90 |  |
|  | 20/80 |  |
|  | 30/70 |  |
| Question 8  Le diagramme de Pareto |  | Hiérarchise les causalités |  |
|  | Hiérarchise les problèmes |  |
|  | Aide à la décision |  |
|  | Aide à l’investissement |  |
| Question 9  Le sigle CNQ signifie |  | Calcul de la non qualité |  |
|  | Confédération Nationale de la Qualité |  |
|  | Critères national de la qualité |  |
|  | Coût de la non qualité |  |
| Question 10  Le coût d’investissement dans la qualité est composé des éléments suivants |  | Du coût de détection de la non qualité |  |
|  | Du coût des responsables qualité |  |
|  | Du coût de recherche et développement |  |
|  | Du coût de la prévention des défaillances |  |