|  |
| --- |
| Chapitre 8 : Gérer les réclamations Bilan de compétences |
| **Compétences** | **Non****acquis** | **Partiellement****acquis** | **Acquis** |
| Je sais identifier un problème |[ ] [ ] [ ]
| Je sais comment réagir auprès d’un client mécontent |[ ] [ ] [ ]
| J’identifie les conséquences d’un mauvais traitement des réclamations |[ ] [ ] [ ]
| Je sais identifier les causes d’un problème |[ ] [ ] [ ]
| Je sais différentier la nature d’un problème de ses causes |[ ] [ ] [ ]
| Je sais analyser les causes d’un problème |[ ] [ ] [ ]
| Je sais comment classer les causes d’un problème |[ ] [ ] [ ]
| Je sais tracer un graphique de Pareto |[ ] [ ] [ ]
| Je sais représenter un diagramme d’Ishikawa (5M) |[ ] [ ] [ ]
| Je sais concevoir un outil de suivi des réclamations |[ ] [ ] [ ]
| Je sais analyser des réclamations |[ ] [ ] [ ]
| Je sais calculer le coût de la non qualité (CNQ) |[ ] [ ] [ ]
| Je sais différentier les coûts directe et indirectes de la non qualité |[ ] [ ] [ ]
| Je connais des ratios de non qualité |[ ] [ ] [ ]
| Je sais calculer le coût d’obtention de la qualité (COQ) |[ ] [ ] [ ]
| Je sais calculer le coût d’investissement dans la qualité (CIQ) |[ ] [ ] [ ]