

Carte Quiz

CARTE

1

La Direction a défini et communiqué trois axes stratégiques : l'innovation, la qualité du service et la fiabilité des opérations

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

2

Le comité des opérations se réunit chaque Lundi Matin et examine l'ensemble des résultats de la semaine.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

3

Nous sommes désormais capables de mesurer le taux de respect des livraisons prévues.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

4

Une convention a été signée avec chacun de nos prestataires pour définir les exigences réciproques et les modalités de pilotage.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

5

Nous avons établi une checklist de contrôle pour vérifier les dossiers avant leur envoi au client.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

6

Désormais, la transition entre la conception et la production est matérialisée par la livraison formelle d'un dossier ad hoc.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

7

Une cartographie des processus majeurs a été définie et communiquée dans toute l'entreprise.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

8

Des groupes Projet sont lancés dès lors que des nécessités d'amélioration sont signalées et validées par la Direction.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

9

Nous avons fait évoluer récemment notre processus de prise de commandes.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

10

Le traitement des réclamations clients fait l'objet d'une procédure et donne lieu à des critères de délai.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

11

Chaque processus majeur a désormais son tableau de bord, avec des indicateurs de qualité, coût, délais et satisfaction client.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

12

Nous avons décidé de mettre en oeuvre une approche processus pour mieux gérer nos activités.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

13

Un webzine mensuel a été mis en place, avec un comité éditorial et une enquête de lectorat annuelle.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

14

Le comité de direction suit directement chaque trimestre les projets organisationnels les plus importants.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

15

Nous sommes désormais capables de mesurer le taux de respect des livraisons prévues.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

16

Une enquête interne a été effectuée pour évaluer l'efficacité de notre système d'informations.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

17

Nous avons réalisé une étude prospective sur les évolutions réglementaires liées à nos activités.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

18

Un "comité de la hache" se réunit tous les trois mois et propose des suppressions de documents les moins utilisés.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

19

Une cartographie des risques a été établie au niveau de toute l'entreprise.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

20

Une enquête de satisfaction clients est réalisée sur une base annuelle.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

21

L'objectif de satisfaction des clients est désormais fixé à 95% (TS + S)

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

22

Une étude préalable d'impact a été menée auprès du Service Clients avant la réorganisation de Février.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

23

Une carte des parties prenantes a été réalisée en amont du séminaire stratégique.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

24

Une charte d'accueil a été mise au point au niveau du plateau téléphonique de réception des appels clients.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

25

L'importance de responsabiliser davantage les équipes a été réaffirmée dans le plan à moyen terme (PMT).

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

26

Nous avons récemment modifié notre méthode de conception des produits.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

27

Une gestion prévisionnelle des emplois a enfin été mise en place !

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

28

Une "foire aux questions" a été mise en place sur Internet pour répondre aux questions les plus fréquentes des clients.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

29

Nous allons à l'avenir mieux intégrer nos partenaires dans notre système de management.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

30

Une part variable de la rémunération repose sur le taux de satisfaction des clients.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

31

Chaque produit retourné par un client est analysé et fait l'objet d'un rapport de diagnostic.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

32

Une table ronde réunit tous les trois mois un panel de clients afin d'identifier les besoins émergents.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

33

Un plan de contrôle a été mis au point pour chacun des produits définis comme critiques.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

34

Une analyse Forces/ Faiblesses est effectuée chaque année avant de définir les objectifs transverses.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

35

Une fiche "grain de sable" permet à chacun de remonter les dysfonctionnements à traiter afin d'éviter leur réapparition.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

36

Les circuits d'approbation des procédures ont été raccourcis, avec une délégation par défaut au chef de service concerné.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

37

Les contrôles en cours de production seront maintenus tant que les taux d'erreurs constatés ne baisseront pas.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

38

Les produits entrants sont contrôlés par échantillons en fonction du niveau de surveillance défini pour chaque fournisseur.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

39

L'ergonomie des postes a été réévaluée en commençant par les installations les plus vétustes.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

40

Chaque service a son plan d'actions annuel pour contribuer aux objectifs globaux de l'entreprise.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

41

La dirigeante a réaffirmé l'importance de la satisfaction clients pour le succès de la stratégie à 5 ans.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

42

La fonction qualité est désormais responsable de la collecte des indicateurs de performances globales vis à vis de la direction.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

43

Suite aux conclusions de l'analyse des risques de Décembre, l'audit interne cible essentiellement cette année les processus de support.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

44

La direction a demandé qu'une enquête qualitative soit effectuée auprès d'un panel de clients pour tester leur satisfaction sur les délais.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

45

Pendant le séminaire de Septembre, nous avons évalué la qualité de nos relations avec nos parties prenantes clés

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

46

Les contrats de maintenance des équipements ont tous été réexaminés, en lien avec notre nouvelle politique industrielle.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

47

Les agents de contrôle ont été recadrés à la suite des réclamations clients à répétition sur le manque d'amabilité des personnels d'accueil.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

48

Une vidéo a été réalisée et mise en ligne sur Intranet pour répondre aux besoins d'échanges des bonnes pratiques Métier.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Carte Quiz

CARTE

49

La nouvelle politique qualité a été promue auprès des clients sous contrat via le magazine trimestriel "Focus Client"

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

50

Un groupe de travail est chargé de faire évoluer la gamme de produits "Embarquement 2000", objets de pannes récurrentes.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

51

Les réponses aux appels d'offres supérieurs à cinq cent mille euros font l'objet d'une validation spéciale en comité d'opérations.

Quelle est l'exigence ?

Carte Quiz

CARTE

52

Un système de CRM est désormais partagé par les commerciaux, l'administration des ventes et le SAV pour gérer les relations avec les clients.

Quelle est l'exigence ?



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Corrigés

Quiz 1	5.2	Quiz27	7.2
Quiz 2	9.3	Quiz28	7.4
Quiz 3	9.1	Quiz29	4.3
Quiz 4	8.4	Quiz30	7.3
Quiz 5	8.7	Quiz31	10.1
Quiz 6	8.5	Quiz32	4.2
Quiz 7	4.4	Quiz33	8.3
Quiz8	10.2	Quiz34	4.1
Quiz9	8.2	Quiz35	8.8
Quiz10	9.1	Quiz36	7.5
Quiz11	8.1	Quiz37	8.6
Quiz12	4.4	Quiz38	8.4
Quiz13	7.4	Quiz39	7.1
Quiz14	6.3	Quiz40	6.2
Quiz15	9.1	Quiz41	5.1
Quiz16	7.1	Quiz42	5.3
Quiz17	4.1	Quiz43	9.2
Quiz18	7.5	Quiz44	9.1
Quiz19	6.1	Quiz45	4.2
Quiz20	9.1	Quiz46	7.1
Quiz21	6.2	Quiz47	7.3
Quiz22	6.3	Quiz48	7.4
Quiz23	4.2	Quiz49	7.4
Quiz24	8.6	Quiz50	10.2
Quiz25	5.2	Quiz51	8.2
Quiz26	8.5	Quiz52	7.4



Designed by Valueo ®

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.