|  |
| --- |
| Chapitre 8 : Gérer les réclamations QCM |
| Questions | **Avant** | Réponses | **Après** |
| Question 1Le diagramme 5M s’appelle également  |[ ]  Diagramme Pareto |[ ]
|  |[ ]  Diagramme Ishikawa |[ ]
|  |[ ]  Diagramme Causes effets |[ ]
|  |[ ]  Diagramme Cifuge |[ ]
| Question 2La 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 3La nature d’une réclamation peut avoir |[ ]  Une seule cause |[ ]
|  |[ ]  Deux causes |[ ]
|  |[ ]  Trois causes |[ ]
|  |[ ]  Plusieurs causes |[ ]
| Question 4En 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 5Le coût de la non qualité correspond |[ ]  Au coût des réclamations |[ ]
|  |[ ]  Au traitement des réclamations |[ ]
|  |[ ]  A la saisie des réclamations |[ ]
| Question 6L’Ishikawa analyse |[ ]  Le matériel |[ ]
|  |[ ]  Le mobilier |[ ]
|  |[ ]  La main d’œuvre |[ ]
|  |[ ]  Le milieu |[ ]
|  |[ ]  Les matières |[ ]
|  |[ ]  Les méthodes |[ ]
| Question 7Le diagramme de Pareto se nomme également  |[ ]  10/90 |[ ]
|  |[ ]  20/80 |[ ]
|  |[ ]  30/70 |[ ]
| Question 8Le diagramme de Pareto |[ ]  Hiérarchise les causalités |[ ]
|  |[ ]  Hiérarchise les problèmes |[ ]
|  |[ ]  Aide à la décision |[ ]
|  |[ ]  Aide à l’investissement |[ ]
| Question 9Le sigle CNQ signifie  |[ ]  Calcul de la non qualité |[ ]
|  |[ ]  Confédération Nationale de la Qualité |[ ]
|  |[ ]  Critères national de la qualité |[ ]
|  |[ ]  Coût de la non qualité |[ ]
| Question 10Le 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 |[ ]