|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Chapitre 8 : Gérer les réclamationsBilan 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) |  |  |  |