Les 7 principes de management de la Qualité

1 Orientation client

Satisfaire les exigences client et aller au-delà de leurs attentes (SAV, accueil, qualité du service...).

2 Leadership

Les dirigeants doivent définir le plan stratégique de l'organisation et communiquer aux équipes ses objectifs pour que tous soient orientés dans le même sens.

3 Implication du personnel

Communiquer sur les démarches mises en place et s'assurer que les collaborateurs soient formés pour atteindre les objectifs.

4 Approche processus

Instaurer une approche processus globale, transverse et orientée dans la même direction pour que les opportunités d'amélioration se multiplient et que les résultats soient cohérents.

5 Amélioration

Appréhender les évolutions comme des opportunités de développement pour l'organisation.

6 Prise de décision fondée sur des preuves

Mettre en place un processus de collecte de données qui soit fiable et pertinent pour définir et mesurer les indicateurs stratégiques.

7 Management des relations avec les parties intéressées

Travailler avec tous les acteurs internes et externes, qui ont un impact sur le processus et les performances, pour mutualiser les ressources et les compétences, et créer des opportunités.

PYX4