



Expliquer et argumenter le résultat auprès des clients

ON Y VA !



Argumenter en faveur du contrôle qualité

En mettant en avant ces points, vous pouvez convaincre vos clients de l'**importance du contrôle qualité** et **renforcer leur confiance** en votre entreprise. C'est un avantage concurrentiel. Les clients apprécient la **fiabilité** et la **constance d'un service de qualité**. Si les contrôles sont réguliers, cela assure d'une qualité constante et l'entreprise gagne en **VISIBILITE** auprès du client.



Normes élevées :

Mettez en avant que votre entreprise s'engage à **maintenir des normes élevées** en matière de service. Expliquez que vos contrôles qualité garantissent que les prestations répondent aux attentes.



Réduction des erreurs :

Mentionnez que le contrôle qualité permet de réduire les erreurs et les problèmes. Cela signifie moins de réclamations et d'insatisfactions.



Amélioration continue :

Argumentez en faveur de l'**amélioration continue** en soulignant que le contrôle qualité permet d'identifier les points d'amélioration. Cela montre que votre entreprise est **proactive** dans l'optimisation de ses services.



Mesures objectives :

Expliquez que le contrôle qualité repose sur des mesures objectives telles que l'évaluation des prestations, la formation des agents et l'analyse des commentaires clients.



Satisfaction client :

Expliquez que le contrôle qualité vise à satisfaire les clients. Des interactions positives et cohérentes renforcent la confiance et encouragent la fidélité.

De la pédagogie avec les clients



- Apprenez aux clients à savoir mesurer **OBJECTIVEMENT** la prestation
- Il est important de vous **protéger** et **de savoir vous défendre face aux exigences abusives** de certains clients qui ne contrôlent et ne voient que les défauts.

Nous savons que la **perception de la propreté** est **différente** pour chaque personne. Afin d'**éviter la subjectivité** il existe la norme **NF X50-794** qui définit les concepts d'élaboration et de mise en oeuvre d'un système de mesurage destiné à établir, **selon des critères objectifs**, la qualité d'une prestation de propreté.

Vous pouvez mettre en avant cette norme et notamment l'illustrer par quelques exemples objectifs de qualité.

