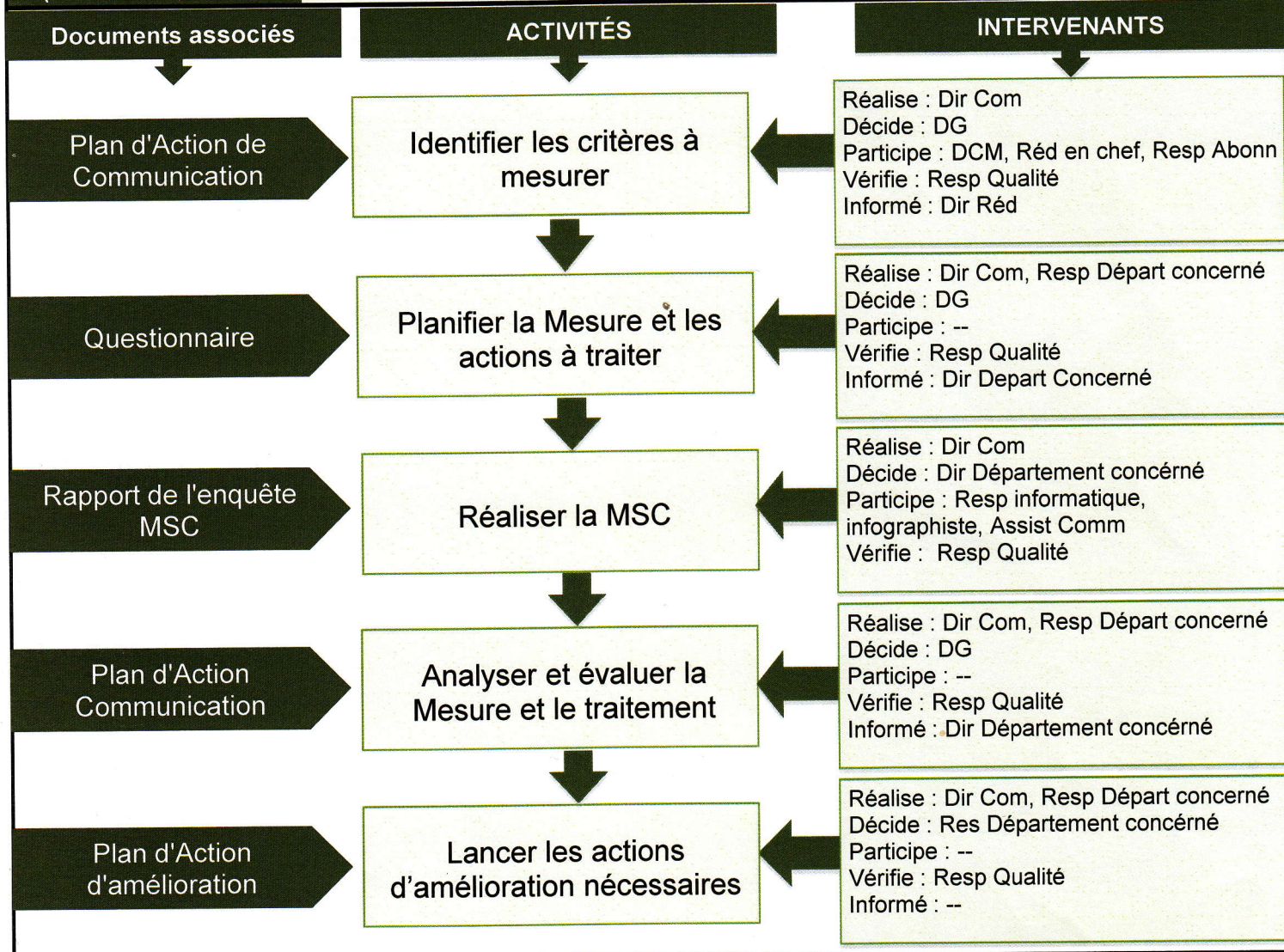


INTITULE	GESTION DE LA RELATION CLIENT (MSC, EC, CC)
Finalité	Développer une relation durable avec le client à travers son écoute, sa satisfaction et le traitement de ses réclamations
Pilote du processus	Directeur de Communication
Indicateur	Processus Audité

Eléments d'entrée Processus	Enquête Satisfaction Clients Plan d'Action Communication
Fournisseur (Processus, entité,	Abonnement, Vente d'espace publicitaire, Rédaction, AO/AL Pilotage du SMQ



Eléments de sortie Processus	Rapport de synthèse de l'enquête Plan de communication clients
Client (Processus, entité, poste ...)	Abonnement, Vente d'espace publicitaire, Rédaction, AO/AL Pilotage du SMQ

Risques Processus	--
Références Internes	Manuel Qualité
Références Externes	
Documents descriptifs	Procédure Mesure de satisfaction clients & Ecoute clients Procédure Communication clients

Rédigé par : Othmane CHBIHI	Vérifié par : Leila SADEK	Approuvé par : Khalid ELYAZID
Date et visa : 06/12/11	Date et visa : 06/12/11	Date et visa : 06/12/11