

GLOBAL sas



Certifié par GLOBAL

**Pour le Développement d'une
Relation Durable avec ses Clients**

**Référentiel CLIQ® : 2006
Client Qualité**

GLOBAL sas
38, rue du séminaire - Centra 435
F-94626 RUNGIS
T : (33) (0)1 49 78 23 24
F : (33) (0)1 49 79 00 91
www.global-conseil.fr
global@global-conseil.fr

**Ce référentiel est complémentaire à toute autre
démarche : qualité, sécurité, environnement...**

CLIQ® c'est quoi ?

Un référentiel métier basé sur la Relation
entre un
Donneur d'ordre, Chargeur
et son
Transporteur, Logisticien

CLIQ® pourquoi ?

Vous souhaitez,

1

- fiabiliser la relation avec vos clients,
- suivre la performance de cette relation,
- mesurer le respect de vos engagements
- faire évoluer votre relation client vers un réel partenariat « gagnant gagnant »,

**pour accroître votre productivité,
améliorer l'image de votre
entreprise...**

CLIQ® avec qui ?

**GLOBAL, organisme certificateur,
expert dans le domaine du Transport,
et de la Logistique,**

3

- vous fournit le référentiel applicable,
- établit une offre de certification,
- évalue, au cours d'un audit, le respect de vos engagements CLIQ®,
- prend en compte les résultats d'enquête que vous faites réaliser ou réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de vos clients
- soumet le rapport d'audit à un Comité de Certification
- délivre un certificat CLIQ® valable 3 ans,
- réalise un audit annuel de surveillance

**au travers d'un partenariat incluant
vos clients**

CLIQ® comment ?

**Par une approche basée sur le respect
d'engagements**

2

- des **engagements organisationnels** structurés autour de compétences et méthodes appropriées,
- des **engagements opérationnels** structurés autour d'objectifs, de compétences et d'actions efficaces,

**mesurés au travers de résultats
concrets et de la démonstration d'une
amélioration permanente de la relation
client**

CLIQ® où ?

La vérification des engagements se fait,

4

Pour **les engagements organisationnels** :
sur le site principal de l'entreprise et sur les
sites concernés par l'application du
référentiel

Pour **les engagements opérationnels** :
• sur les sites opérationnels,
• chez les clients : audit des opérationnels
en action (*exemple : audit d'un
commercial en rendez-vous client*)

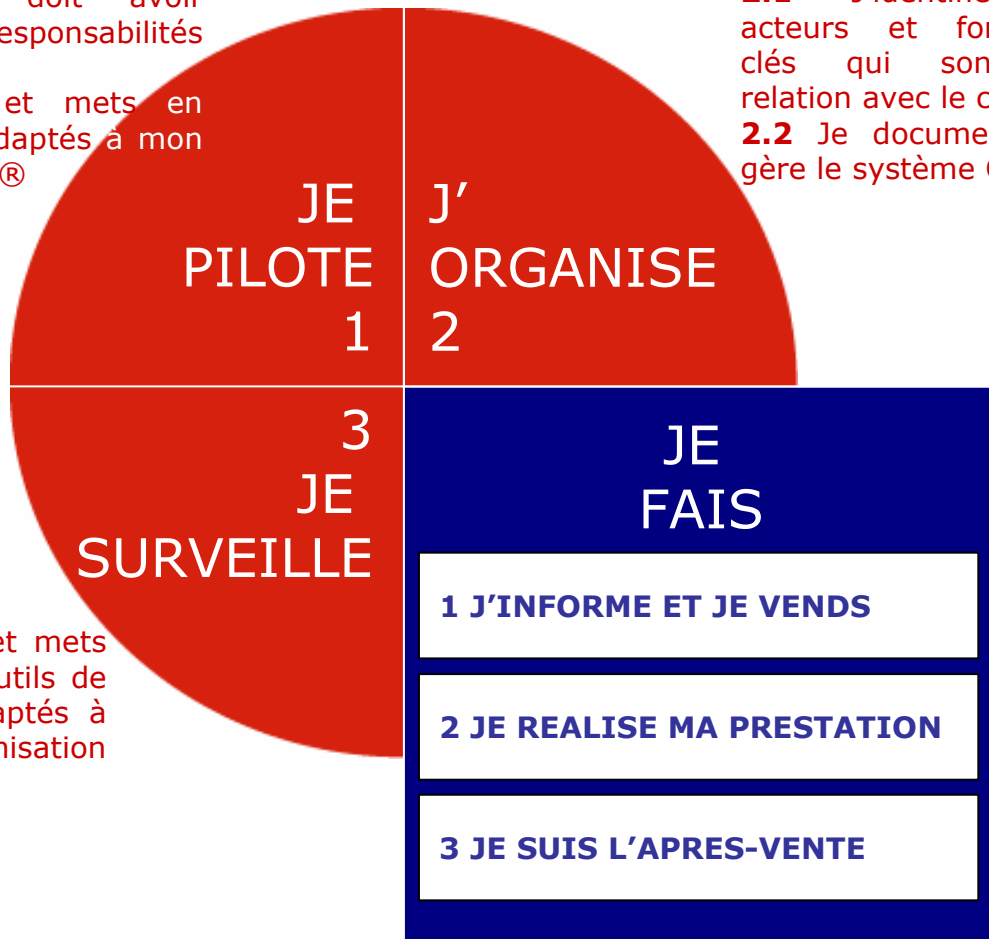
1.1 Je m'engage à mettre en œuvre et à respecter les dispositions définies dans le référentiel CLIQ®

1.2 Je nomme une personne qui nonobstant d'autre(s) responsabilité(s) doit avoir l'autorité et les responsabilités pour...

1.3 Je définis et mets en œuvre les outils adaptés à mon organisation CLIQ®

2.1 J'identifie les acteurs et fonctions clés qui sont en relation avec le client

2.2 Je documente et gère le système CLIQ®



3.1 Je définis et mets en œuvre les outils de surveillance adaptés à mon organisation CLIQ®

1.1 J'informe mes clients actuels ou potentiels

1.2 Je prépare et réalise mon entretien client

1.3 Je réponds au besoin de mon client actuel ou potentiel

1.4 Je confirme ou fait évoluer l'accord passé avec mon client

2.1 Je respecte l'accord passé avec mon client et je mets en œuvre les compétences et moyens nécessaires

2.2 Lorsque je fournis des services connexes, je m'engage à les respecter

3.1 J'administre mes ventes

3.2 Je suis les ventes et je réponds aux insatisfactions

3.3 Je fais évoluer les offres et je développe de nouveaux produits

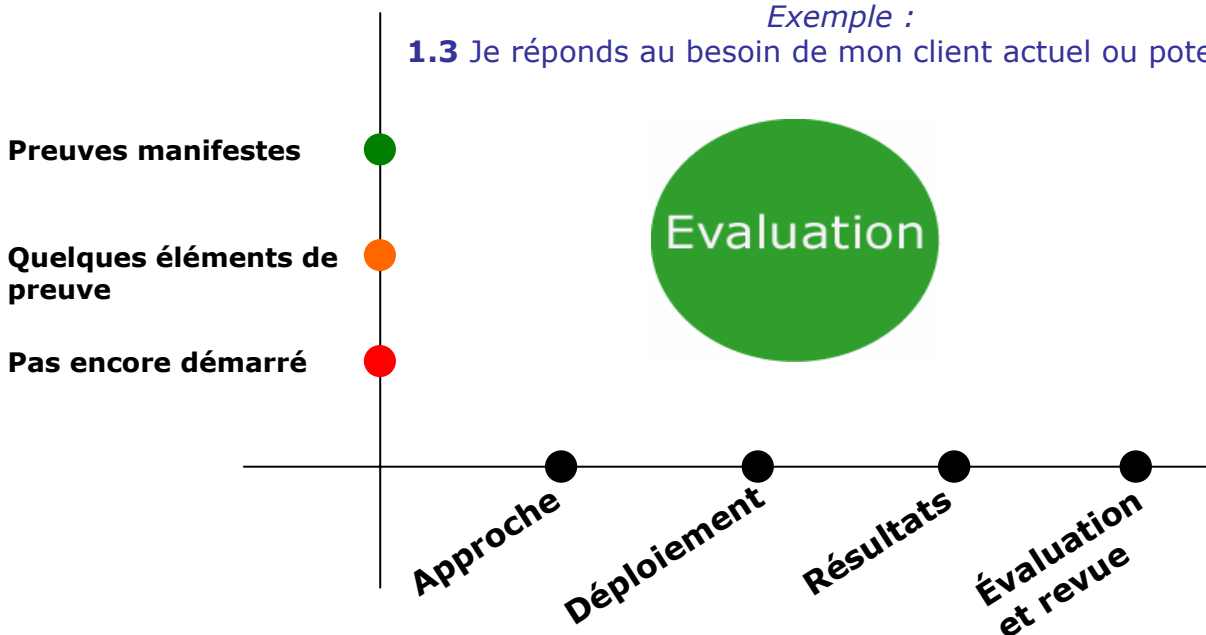
Mesure

- de la qualité des interfaces
- de la qualité et la pertinence des preuves
- du degré de compréhension et d'application des dispositions
- de la pertinence des objectifs, indicateurs et cibles associés
- de l'atteinte des objectifs, la capacité d'analyse, la capacité à réagir et à anticiper
- de la qualité de surveillance de l'organisation et des actions issues de cette surveillance

Chaque engagement est évalué,

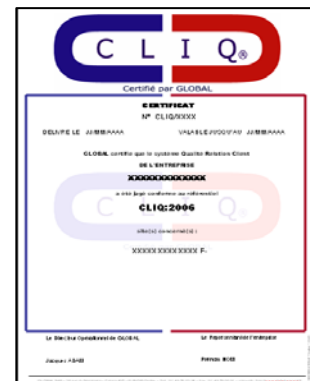
Exemple :

1.3 Je réponds au besoin de mon client actuel ou potentiel



Résultat

- Note attribuée en %
- Rapport d'évaluation
- Certificat
- Une communication sur votre certification (publication sur notre site Internet ; possibilité d'utiliser le logo CLIQ® sur vos supports de communication...)



Ils sont certifiés CLIQ® version 2003 :



CLIQ® établi en partenariat avec :

