

MESURE DE LA QUALITÉ DU SERVICE

La qualité du service demeure un facteur crucial pour assurer le succès des entreprises prestataires de services. Elle revêt une importance accrue lorsqu'elle doit faire l'objet de rapports directement destinés au client.

Branche : Prestataire de services financiers - Coopération

Problématique client

Dans le cadre d'une collaboration, le client était contractuellement tenu d'assurer un niveau de qualité convenu conjointement par les deux parties. Or il lui manquait encore l'instrument de mesure adéquat pour générer l'indicateur requis à cet effet.

Théorie

Le succès des entreprises du secteur bancaire tient dans une large mesure à la qualité des prestations de services proposées.¹ Celle-ci doit par conséquent faire l'objet d'un management cohérent, lequel se joue à trois niveaux :

- le recrutement et la formation continue de collaborateurs qualifiés ;
- l'organisation standardisée des processus afférents aux prestations de services ;
- le contrôle de la qualité.

La qualité doit ici toujours être évaluée selon le point de vue du client.²

Afin de résoudre la problématique client de départ, effex sa a été chargée de mettre au point un outil capable de mesurer la qualité du service fourni par les collaborateurs.

Mise en œuvre pratique

effex sa a développé un outil accessible en ligne et permettant au client de mesurer facilement la qualité du service lui ayant été proposé. Suite à une suggestion d'effex sa, cette évaluation a également été l'occasion pour l'entreprise d'obtenir de ses clients des informations très utiles d'un point de vue stratégique. effex sa a en outre communiqué les valeurs collectées à l'équipe dirigeante afin qu'elles servent de base à la mise sur pied d'une conduite du personnel centrée sur les activités.

¹ Al- Hawari, M., Hartley, N., & Ward, T. (2005). Measuring banks' automated service quality: A confirmatory factor analysis approach. *Marketing Bulletin*, 16, 1-19; Bahia, K., & Nantel, J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, 18, 4-91; Soteriu, A. C., Stavrinides, Y. (1997). An internal customer service quality data envelopment analysis model for bank branches. *International Journal of Operations & Production Management*, 17, 780-789.

² Haller, S. (1993). Methoden zur Beurteilung von Dienstleistungsqualität - Überblick zum State of the Art. *Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung*, 45, 19-39.

ÉTUDE DE CAS
CHANGER LE MODE DE FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE - QUE FAIRE

Résultats

La mesure de la qualité du service s'est révélée d'une grande utilité dans les domaines suivants :

- mesure permanente et actualisée de la qualité du service ;
- rapports de management complétés par des informations utiles d'un point de vue stratégique ;
- évaluation détaillée du travail fourni pour chacun des conseillers commerciaux, intégrée aux entretiens de feed-back (cf. exemple).

Extrait d'un exemple de grille d'appréciation de Monsieur XY

