

RESPONSABLE QUALITE

Voici un QCM (Questionnaire à choix multiples) pour se rendre compte, avant de commencer, de votre niveau sur cette formation. (Une ou plusieurs réponses correctes sont possibles). Vous pouvez recommencer autant de fois que vous désirez.

1. Exemples de définitions du mot qualité :

- Aptitude à satisfaire des exigences
- Besoin ou attente implicite ou explicite
- Aptitude à satisfaire le client
- Satisfaction d'une exigence spécifiée
- Absence de défauts
- Garantir la conformité aux critères spécifiés

2. Les processus acheter et vendre sont des :

- Processus de management
- Processus de réalisation
- Processus de soutien
- Processus de support

3. La position du responsable qualité est d'être :

- Le représentant de la direction dans l'entreprise
- L'ambassadeur du client dans l'entreprise
- Le représentant de l'entreprise pour le client
- Le représentant du client devant la direction

4. Le responsable qualité assimile vite :

- La stratégie de l'entreprise
- L'organisation générale
- La culture d'entreprise
- Le système de management de la qualité
- Les outils qualité

N° Existence : 26210302921 auprès de la Préfecture de région Bourgogne / Franche-Comté

N° SIRET : 453 047 144 000 44 – CODE APE : 85 59 A – ☎ : ECOBA

Conformément au Règlement Général UE2016/679 sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données vous concernant que vous pouvez exercer en nous contactant à : ECOBA _ 17 RUE DES CHAMPS MOREAUX _ 21121 DAIX

☎ : 06 07 90 61 60 ✉ : ecoba_bruno.raguin@sfr.fr 🌐 : <https://ecoba-formation-conseil.fr>

5. Le responsable qualité sait, entre autres :

- S'organiser
- Faire du temps un allié
- Se faire attendre
- Déléguer le travail
- Piloter les changements
- Sourire de temps en temps
- Promettre de faire

6. La direction s'engage à :

- Partager la vision
- Clarifier la mission
- Établir le plan stratégique
- Établir la politique qualité
- Déterminer les besoins et attentes des clients

7. Les résultats de l'audit interne :

- Sont de éléments de sortie de la revue de direction
- Sont des éléments d'entrée de la revue de direction
- Permettent de trouver des opportunités d'amélioration du SMQ

8. Le rapport d'audit contient souvent des :

- Opinions de l'auditeur
- Constatations d'audit
- Propositions
- Conclusions d'audit
- Bonnes pratiques identifiées

9. Conseils pour fidéliser ses clients :

- Transmettez régulièrement l'information aux services concernés
- Montrez à chaque client qu'il est spécial
- Soyez réactif à toute réclamation
- Envoyez souvent des enquêtes de satisfaction client
- Évitez de faire des promesses que vous ne pouvez pas tenir

10. Dans un futur proche la notion qualité sera remplacée par :

- Conformité
- Efficience
- Performance
- Excellence
- Efficacité
- Assurance