

EXERCICE NO. 1



1. Il y a quatre niveaux de service au client. Avant de voir quels sont les niveaux de service que vous fournissez à vos clients, expliquez dans quels domaines vous proposez vos services au client (par ex. information sur les produits, livraison, sélection, installation, service).
2. Indiquez le “niveau de service attendu” dans chacun de ces domaines.
3. Réfléchissez à toutes les façons dont vous pouvez prolonger ces services pour atteindre le “niveau de service potentiel”.

	DANS QUELS DOMAINES NOUS OFFRONS UN SERVICE AU CLIENT	NIVEAU DE SERVICE ATTENDU	NIVEAU DE SERVICE POTENTIEL
#1			
#2			
#3			
#4			
#5			