

REUSSIR LE PASSAGE A LA VERSION 2000 DE LA NORME ISO 9001

Type de contenu : Texte Image fixe

Type de médiation : sans médiation

Titre(s) : REUSSIR LE PASSAGE A LA VERSION 2000 DE LA NORME ISO 9001 / Mitonneau H, LE MANAGEMENT DE LA QUALITE ORIENTE SERVICE.

Auteur(s) : Mitonneau, Henri

Editeur, producteur : [Paris] : les Éd. Demos, 2000
(46-Cahors; Impr. France Quercy)

Description matérielle : 172 .

Collection : Collection Demos qualité

ISBN : 2-910157-37-7

Appartient à la collection : Collection Demos qualité 1621-0689 2000

Résumé ou extrait : Ce document explique pourquoi et comment les normes d'assurance de la qualité ont subi de plein fouet l'impacte de l'avènement des services. La relation directe et permanente avec le client qui caractérise le service s'oppose à la construction in vitro de la qualité chère aux entreprises manufacturières.

Sujet(s) : NORME ISO 9001
assurance qualité

Sujet - Nom commun : Service à la clientèle -- Qualité -- Contrôle
Assurance qualité