

REFERENCES (par oomark) Retour d'expérience

21-04-2008

Références (par oomark) n°266

Rédigé lundi 19 mai 2008 - 08:00

Topo : "Enquêtes qualité : elles peuvent être utiles"

Ce qu'on fait :

-

On demande aux commerciaux de lister les points-clés

-

On rédige un questionnaire impersonnel

-

On établit un échantillon représentatif

-

On confie l'enquête à un sous-traitant

-

Il paraît que les clients répondent mal

-

L'échantillon n'est plus représentatif

-

On imprime quand même un joli rapport

-

Personne ne le lit

-

Il est question de supprimer l'équipe qualité

Le quanti tue le quali

Ce qu'on peut faire :

- On demande aux équipes de signaler des clients prêts à répondre
- On prépare des questionnaires ouverts
- On constitue un groupe interne de volontaires
- On déroule une série d'entretiens personnalisés
- L'équipe qualité va dans les services pour restituer les résultats

Pour Karl Popper (1902-1994), celui qui abuse des statistiques en sciences humaines est un scientifique

"Le courage donne ce que refuse la beauté." Du Guesclin

Culture COM : On voit encore ici et là sur nos murs la mention Défense d'afficher - Loi du 29 juillet 1881, mais de moins en moins. A-t-on désormais le droit d'afficher n'importe où ? Réponse avec

Logo & Picto : Il y a comme une dimension héraldique et un parfum de luxe dans cet élégant logo de 1899. C'est toujours le cas aujourd'hui, mais le logo a bien changé. De quoi s'agit-il ? Réponse avec

Les mots pour le dire : « Il n'a pas assez faim. » Dans l'entreprise, on fait parfois à certains ce curieux reproche. Mais à qui ? Réponse avec

Culture FI : « Leurs dettes les forcèrent à vendre en pleine baisse (…). Ils firent leur lessive, et le reste fut prudemment placé dans le trois pour cent à 75. » A quoi fait allusion Balzac avec cette surprenante lessive ? Réponse avec

Culture TECH : "Obsolescence programmée". Cette technique de fabrication est omniprésente. Mais de quoi s'agit-il ? Réponse avec

A voir sur Intelligences (par oomark) :

EVIDENTE : La renaissance de Polidis