

**Editura Standardizarea vă recomandă lucrarea:
Evaluarea satisfacției clienților. Tehnici, metode, instrumente**

Autor: prof. Dr. Ing. Drăgulănescu Nicolae - profesor universitar titular la Universitatea Politehnica București și un experimentat consultant/trainer/auditor în domeniul Managementul calității.

Evaluarea satisfacției clienților ar trebui să reprezinte un obiectiv permanent pe termen mediu-lung al oricărei întreprinderi – mai ales dacă a implementat un sistem de management al calității conform standardelor **ISO 9000** - în scopul determinării periodice a “gradului de satisfacție a clientului” și al corelării acestuia cu indicatorii de performanță ai întreprinderii.

Practic, s-a constatat că o întreprindere orientată către client este capabilă să prevadă evoluția atitudinilor și comportamentelor clienților săi și, prin urmare, să satisfacă tot mai bine cerințele, necesitățile și așteptările acestora.

Lucrarea – inspirată de practicile celor mai competitive întreprinderi din Uniunea Europeană și SUA - prezintă tehnici, metode și instrumente de evaluare a satisfacției clienților oricărei organizații care dorește să aibă succes pe piață și să devină tot mai competitivă.

Lucrarea se va livra și cu un CD cuprinzând următoarele standarde:

SR ISO 10001:2008 - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații.

SR ISO 10002:2005 - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor

SR ISO 10003:2008 - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru soluționarea litigiilor în afara organizațiilor

SR ISO/TS 10004:2011 - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru monitorizare și măsurare