

LA FOIRE AUX QUESTIONS

Qu'est-ce qu'un fournisseur ?

Un **fournisseur** est une personne physique ou morale qui fournit des biens ou des services à une entreprise. Un **fournisseur** peut par exemple transformer des matières premières en produits finis ou bien importer des produits pour ensuite les vendre.

Qu'est-ce qu'un client ?

Un **client** désigne une personne morale ou physique susceptible ou non d'acquiescer un bien proposé par une entreprise. C'est aussi une personne qui achète un produit ou une prestation de service à l'entreprise, en échange d'un paiement.

Quelle est la différence entre un fournisseur et un client ?

Un **client** est une personne physique ou morale qui commande un produit ou un service ou les deux pour satisfaire un besoin. Qu'est qu'un **fournisseur** ? Un **fournisseur** est une personne physique ou morale qui satisfait le besoin d'un **client** en lui apportant un produit ou un service ou les deux.

Qu'est-ce qu'un mandat fournisseur ?

Le **mandat** de facturation est un contrat **qui** permet à un **fournisseur** d'autoriser l'un de ses clients à émettre eux-mêmes les factures **qui** découlent de leur relation commerciale. Le mandataire doit authentifier toutes les factures émises à son nom et pour son compte par un mandataire.

Qu'est-ce que l'écoute ?

L'écoute est considérée comme un élément-clé de la relation client. Que l'échange s'effectue en face-à-face ou par téléphone, elle permet de gérer au mieux le contact.

C'est quoi l'écoute-client ?

L'écoute client est le traitement et l'analyse systématiques des réclamations ainsi que la mise en place d'un questionnaire de satisfaction. Il s'agit d'une exigence fondamentale du Plan Qualité Tourisme qui place le **client** au centre des préoccupations du professionnel.

Qu'est-ce que la satisfaction ?

Acte par lequel on accorde à quelqu'un ce qu'il demande.
Sentiment de bien-être, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on juge souhaitable.

C'est quoi la satisfaction client ?

La **satisfaction client** peut être définie comme l'état de contentement d'un consommateur suite à l'achat d'un produit ou d'une prestation de service.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte est l'expression formelle d'un mécontentement, autre qu'un appel, de toute personne ou organisation concernant le comportement d'une personne physique ou morale.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une demande formelle de règlement financier ou juridique, qui ne doit pas être considérée comme une plainte ou un appel. Les réclamations sont résolues par les départements financiers et/ou juridiques.