

# METTRE LE CLIENT AU CENTRE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

CODE STAGE

QU-SMQ01-I

TARIF,  
net de taxes

2 650€

## OBJECTIFS

- Mettre en place une démarche qualité au bénéfice du client
- Evaluer la satisfaction client
- Renforcer la confiance des clients.
- S'approprier les outils et méthodes pour mieux répondre aux besoins des clients

## PRE REQUIS

Aucun

## PUBLIC

Le public concerné inclut les chefs d'entreprise, cadres, managers, et responsables qualité, sans nécessité de connaissances préalables spécifiques en management de la qualité

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

### Préparation de votre formation :

Questionnaire d'analyse des attentes

### Moyens pédagogiques pendant votre formation :

Utilisation de cas concrets

Travaux en groupe

Échanges entre les participants et notre expert.

...

### Accompagnement et suivi de la formation :

Elaboration de son plan d'action personnalisé

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Évaluation des compétences

Mises en situation, cas pratiques

### Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire

Synthèse fin de stage du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence



DUREE : 4 JOURS



PRÉSENTIEL



## PROGRAMME

Présentation des principes fondamentaux de la qualité et introduction

Comprendre les enjeux du management de la qualité : rappels historiques et enjeux

L'amélioration permanente de la satisfaction client : de l'écoute à la fidélisation (diagramme de KANO)

Le traitement des réclamations et la fidélisation

L'orientation client par le pilotage des processus

## METHODOLOGIE

- ✓ Atelier « qui est le client » jeux de rôle et analyse d'un scénario en groupe
- ✓ Atelier « Mise en œuvre du diagramme de KANO » Groupe de participant sur cas pratique
- ✓ Atelier « proposition d'indicateur de satisfaction » réalisation en binôme
- ✓ Atelier « les interactions clients »
- ✓ Atelier « traiter des réclamations clients » : Etude de cas en groupe et partage d'expérience
- ✓ Atelier « qui suis-je »

## POINTS FORTS

Les points forts du programme sont la compréhension des enjeux du management de la qualité, l'amélioration permanente de la satisfaction client, le traitement des réclamations et la fidélisation, ainsi que l'orientation client par le pilotage des processus. Former sur ce sujet est d'un grand intérêt pour l'entreprise car cela permet de renforcer la culture orientée client, d'améliorer la fidélisation, et d'optimiser les processus pour une meilleure satisfaction client, ce qui peut se traduire par une augmentation de la compétitivité et de la rentabilité de l'entreprise.

## POUR ALLER PLUS LOIN

- QU-ISO01-I - ISO 14001: Diminuer l'impact de ses activités polluantes
- QU-ISO02-I - Se former à la Norme ISO 14001 et conduire un audit interne
- QU-RSE01-I - Introduction à la RSE



Contactez-nous : 01 60 79 87 74