

METTRE EN OEUVRE UNE DÉMARCHE QUALITÉ EN SERVICE CLIENT

Durée : 3 jours

Prix inter-entreprise : 1290€ par participant

Public : Tous publics

Prix intra-entreprise : nous consulter

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser le référentiel qualité de son entreprise, savoir le mettre en pratique au quotidien, et apprendre à contrôler et évaluer les résultats.

Méthodes pédagogiques

- Questionnaire de préparation à la formation
- Approche ludique au travers de jeux
- Livret stagiaire
- Mises en situation

Programme détaillé

- **Maîtriser le référentiel qualité**
 - Analyser et comprendre les items qualité
 - Mettre en place des supports efficaces
 - Préparer l'organisation du dispositif
- **Mettre en pratique au quotidien**
 - Communiquer de manière stratégique
 - Faire vivre les supports
 - Analyser et ajuster en temps réel
- **Contrôler et évaluer les résultats**
 - Définir des indicateurs pertinents
 - Savoir alerter
 - Déterminer et mettre en place les actions correctives

