

Démarche Qualité dans les Services

Entreprendre la démarche la mieux adaptée à votre Organisme

PERSONNES CONCERNEES



Toutes personnes impliquées dans une démarche qualité dans un organisme de service

PEDAGOGIE



Apports théoriques
Exercices pratiques

DOCUMENTATION

Synthèse du diaporama présenté

Stade d'initialisation d'une démarche qualité

DUREE

2 jours



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ☉ Identifier les enjeux d'une démarche qualité dans les services,
- ☉ Définir et décrire les étapes de mise en œuvre d'une démarche qualité de service,
- ☉ Mettre en place l'Écoute des clients et mesurer le « service au client »,
- ☉ Structurer le Système dans une approche d'amélioration continue,
- ☉ Piloter la démarche dans une optique de performance et communiquer.

CONTENU DE LA FORMATION

- ☉ **Composantes de la qualité de service**
 - Définitions et vocabulaire
 - L'entreprise : chaîne de valeurs
 - Les enjeux d'une démarche qualité
 - La qualité attendue et perçue par le client
 - Les organisations orientées clients
 - L'écoute client
- ☉ **Les démarches qualité dans les services**
 - Concept de servuction
 - De la satisfaction à la fidélisation
 - Référentiel ISO, ses principes, ses exigences
 - Référentiel spécifique, son contexte, sa construction
 - Charte qualité, son élaboration, ses modalités
- ☉ **Mise en place d'une démarche qualité**
 - Définition d'une démarche qualité en 8 étapes
 - Description de chaque étape
 - PAS / Plan d'Accroissement de la Satisfaction
- ☉ **La qualité au quotidien**
 - Bien vivre la qualité
 - Les freins culturels
 - Les conditions de la réussite
- ☉ **Méthodes et outils de pilotage**