



Formation Audit Conseil

# QUALITE

## SATISFACTION CLIENT

**DUREE :**  
1.5 jours

**PUBLIC :**  
Tout collaborateur  
intervenant dans la  
démarche qualité

**PREREQUIS :**  
Travailler dans un  
environnement  
« qualité »

**MOYENS  
PÉDAGOGIQUES :**  
Echanges,  
présentation et mise  
en pratique sur cas  
réels ou fictifs.  
Utilisation des  
éléments issus de  
l'entreprise cliente.  
Moyens humains :  
Formateur expert dans  
le domaine

**NOTRE PLUS  
SMV ACADEMY :**  
Notre formateur vous  
accompagne avant,  
pendant et après la  
formation.

### 🔍 QU'EST-CE QUE LA DEMARCHE QUALITE

- ▶ Les principes de la démarche qualité client
- ▶ Les rôles et fonctions de chacun

### 🔍 LA DEMARCHE QUALITE : OUTIL INTEGRE EN SYSTEME

- ▶ Professionnaliser et fédérer son équipe
- ▶ Améliorer la communication
- ▶ Identifier les causes de non qualité entre les services

### 🔍 LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

- ▶ La roue de Deming : PDCA
- ▶ Les règles de base du succès
- ▶ Volonté partagée de l'encadrement et des salariés

### 🔍 LE TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

- ▶ Origine des NC
- ▶ Méthode de traitement des NC
- ▶ Observation - Analyse - Action
- ▶ L'échange transversal entre services pour solutionner
- ▶ Apporter les réponses adaptées
  - Aux clients
  - Au système qualité interne
- ▶ Le suivi : évaluation des actions et communication

#### • Evaluation de fin de formation

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les éléments principaux de la démarche qualité
- Connaître et maîtriser l'application de la démarche d'amélioration continue
- Savoir traiter les non-conformités dont les insatisfactions des clients internes et externes

V1.05/05/2021