



Démarche Qualité : client au coeur de la démarche

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/demarche-qualite-client-au-coeur-de-la-demarche>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
QLA28

 CATÉGORIE
Démarche Qualité

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre le rôle et les enjeux de la démarche qualité
- ✓ Mettre en place une démarche qualité au bénéfice du client
- ✓ Evaluer la satisfaction client
- ✓ S'approprier les outils et méthodes pour mieux répondre aux besoins des clients

POUR QUI ?

- ✓ Directeurs ou responsables Qualité
- ✓ Responsables d'un service Commercial ou Marketing
- ✓ Chefs de marchés
- ✓ Chefs de produits
- ✓ Responsables de la Relation Client



Programme détaillé

1 / Comprendre les principes et notion clés de la Qualité

- La notion de Qualité
- De l'assurance Qualité au management de la Qualité
- Les enjeux d'une démarche qualité
- L'intérêt d'une démarche Qualité

2 / L'entreprise orientée client

- Les tendances actuelles des clients
- Les différents niveaux d'attentes client
- La satisfaction client
- Les spécificités de l'entreprise orientée client
- Les bénéfices tirés d'une véritable orientation client de l'entreprise

2 / Améliorer la satisfaction client : de l'écoute à la fidélisation

- Repérer les attentes fondamentales des clients : le diagramme de KANO
- La relation client au quotidien
- Impliquer les différentes parties prenantes pour répondre aux attentes des clients
- Evaluer le niveau de satisfaction client : indicateurs indirects, enquêtes,...
- Répondre aux réclamations
- Améliorer la satisfaction client par la méthode de résolution de problèmes

3 / L'orientation client par le pilotage efficace des processus

- L'approche métier et l'approche processus
- La notion de performance d'un processus client
- Le pilotage des processus client et le management de la valeur

4 / L'orientation client : un projet à part entière

- Identifier les facteurs clés de succès
- Identifier la mission du responsable du management de la qualité dans le projet
- Connaître les étapes du projet
- Maîtriser les moyens de pérenniser la démarche

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@innov-maroc.com

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>