

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



Assurer et améliorer votre qualité de service

3 jours
 [21 heures]
 DQDG572

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dqdg572.aspx>

OBJECTIF

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

- Acquérir les méthodes et les outils pour garantir et améliorer la satisfaction du client à chaque interaction avec l'entreprise.
- Savoir rédiger des "standards" de services simples et pertinents qui baliseront le parcours client dans l'entreprise.

PUBLIC

Directeurs, responsables de service Qualité, satisfaction client, service client de société de service.

Responsables Qualité de société industrielle désirant améliorer la qualité de service de leur entreprise.

Chargés de mission au sein d'administrations.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprié méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

Écoute active

P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)

Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus

Télévision et caméra

Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

FORMATION CATALOGUE RESSOURCES HUMAINES

► Démarche Qualité

► Formation en Intra-entreprise



**Assurer et améliorer votre
qualité de service**

3
jours
[21 heures]
DQDG572



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dqdg572.aspx>

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



Assurer et améliorer votre qualité de service

3 jours
 [21 heures]
 DQDG572

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dqdg572.aspx>

1 Satisfaction et fidélisation

- > Définir le service rendu au client.
- > Repérer les éléments de différenciation : qualité due et avantages concurrentiels (qualité attractive).
- > L'enjeu de la démarche Qualité : satisfaire le client, se différencier de la concurrence.

2 Repérer le parcours du client dans votre entreprise

- > Du 1er contact à la facturation : que s'est-il passé ?
- > Repérer les moments de vérité.
- > Visualiser ce parcours, repérer les acteurs clés du front et back-office.

3 Prévenir les défaillances sur ce parcours

- > Utiliser l'AMDEC (l'analyse des modes de défaillances) pour maîtriser les risques.
- > Repérer les besoins en compétence, information, formation, moyens, règles partagées.
- > Rédiger des standards de service internes, donner du sens aux standards ; quelle valeur ajoutée ? Pour qui ? Sous quelle forme ? Faire simple et utile.

4 Mettre en place des indicateurs internes et externes : mesurer la qualité programmée et la qualité perçue

- > Les enquêtes de satisfaction, les clients mystères.
- > Le bilan des réclamations clients.
- > Les audits internes : faire de ces audits de véritables outils de progrès.

5 Mettre en place un plan d'actions pour progresser et le suivre

- > Définir ses objectifs de progrès.
- > Formaliser ses actions : plan d'actions qualité et fiche progrès.
- > Construire son tableau de bord et en faire un réel outil de pilotage.

6 Communiquer vers les clients et vers le personnel

- > Communiquer à vos clients vos engagements.
- > Faire le bon choix : viser la différenciation concurrentielle.

► Démarche Qualité
► Formation en Intra-entreprise



**Assurer et améliorer votre
qualité de service**

3
jours
[21 heures]
DQDG572



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dqdg572.aspx>

> Définir son plan de communication en interne.