

METTRE LE CLIENT AU CŒUR DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

QA103

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

Mettre en place une démarche qualité au bénéfice du client • Évaluer la satisfaction client • S'approprier les outils et méthodes pour mieux répondre aux besoins des clients

Profil Stagiaire(s)

directeurs ou responsables Qualité, responsables d'un service Commercial ou Marketing, chefs de marchés, chefs de produits, responsables de la Relation Client

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil animateur(s)

consultant en Qualité



PROGRAMME

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

L'amélioration permanente de la satisfaction client : de l'écoute à la fidélisation

L'identification des attentes fondamentales des clients : le diagramme de KANO
La relation client au quotidien
L'implication de chacun des acteurs pour répondre aux attentes des clients
L'évaluation du niveau de satisfaction client :
. indicateurs indirects
. enquêtes, ...
La réponse aux réclamations
L'amélioration de la satisfaction client par la méthode de résolution de problèmes

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

L'orientation client : un projet à part entière

Les facteurs clés de succès
La mission du responsable du management de la qualité dans le projet
Les étapes du projet
Les moyens de pérenniser la démarche

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

15 - 16 nov. 2021 : Paris / A
Distance

23 - 24 mars 2022 : Paris / A
Distance

21 - 22 sept. 2022 : Paris / A
Distance

METTRE LE CLIENT AU CŒUR DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

QA103

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

En complément

Cette formation fait partie de :

- Manager un système qualité (parcours pro certifiant)