

GARANTIR LE NIVEAU D'EXIGENCE DE QUALIOPi ET LA SATISFACTION CLIENT

La satisfaction client est l'objectif essentiel de toute démarche Qualité. La maîtriser est donc le pilier de cette démarche



OBJECTIFS

- Maîtriser le processus d'évaluation de la satisfaction client
- Analyser les feed back des parties prenantes pour être force de proposition et favoriser l'amélioration continue

CONTENU

1. RECUEILLIR ET ANALYSER LA SATISFACTION DES PARTIES PRENANTES

- LES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES ET LEURS SPÉCIFICITÉS
- LE RECUEIL DE LA SATISFACTION : MODALITÉ ET PÉRIMÈTRE
- L'ANALYSE DES DONNÉES, LES INDICATEURS CLÉS

2. GÉRER LES RÉCLAMATIONS

- LA DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION
- LE MODE OPÉRATEUR DE RÉPONSE ET DE SUIVI D'UNE RÉCLAMATION

3. SUIVRE LES ALÉAS ET DYSFONCTIONNEMENTS

- L'ANALYSE DES SITUATIONS RENCONTRÉES
- LE SUIVI DES RÉPONSES APPORTÉES

4. CONSTRUIRE UN PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE

- LA LOGIQUE DU PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE
- LE PDCA

PRÉ REQUIS

Connaître les exigences du référentiel national de qualité Qualiopi en matière de satisfaction client

PUBLIC

Chargés de relation entreprise et usager, référent de parcours, responsable de site

MODALITÉS PÉDAGOGIQUE

- Alternance d'exposés et d'exercices pratiques
- Analyse réflexive

TARIF

1400€ / jour

DURÉE

7 heures soit 1 jour

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM d'évaluation des connaissances (validation 70 % de bonnes réponses)
Rédaction d'un plan d'amélioration continue

MODALITÉS ET CONDITIONS D'ACCÈS

Contactez nous pour que nous puissions échanger avec vous sur vos besoins et ajuster notre offre à vos objectifs. Nous répondons à toute demande dans un délai de 48 heures.

Contact : Mme RAIMONDI Virginie
virginie@work-in-process.fr ou 06.08.15.27.54

La prestation, après acceptation du devis, peut démarrer dans le respect du délai légal de rétractation de 14 jours.

DATES D'INTERVENTION

A définir ensemble

LES INTERVENANTS



Virginie RAIMONDI
Consultante, Auditrice, Formatrice

Giusi RAIMONDI
Coordinatrice pédagogique



ACCESSIBILITÉ

N'hésitez pas à nous signaler votre situation particulière lors de votre inscription, afin que nous puissions étudier ensemble les modalités à mettre en œuvre pour réunir les conditions de réussite de votre formation.

MAJ 202212

WORK IN PROCESS

6 RUE DU GÉNÉRAL LECLERC 59280 ARMENTIÈRES - SIRET : 853 233 328 00022
ACTIVITÉ ENREGISTRÉE SOUS LE N° 32591002659 (CET ENREGISTREMENT NE VAUT PAS AGRÈMENT DE L'ÉTAT).
WORK-IN-PROCESS.FR - VIRGINIE@WORK-IN-PROCESS.FR - 06.08.15.27.54