



Objectifs

- ✓ Appréhender les concepts et enjeux de la qualité Acquérir les principes de base du management de la qualité Avoir une vision pragmatique et simple du fonctionnement d'un SMQ répondant aux exigences de l'ISO 9001 v 2015.



Public ciblé

- **Public Visé :** Tout professionnel souhaitant se familiariser avec la qualité, les enjeux de la mise en place d'une démarche qualité et disposer d'une vision d'ensemble avant de mener ou participer à un projet de mise en place d'une démarche qualité
- **Prérequis :** Cette formation ne nécessite aucun prérequis.



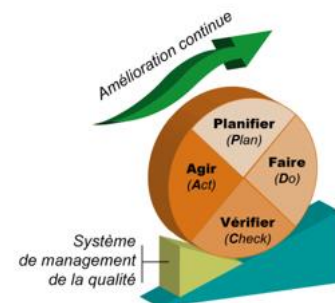
Programme

Embarquement

- ✓ Accueillir le client avec qualité
- ✓ Satisfaire une demande client
- ✓ Identifier et analyser une insatisfaction client
- ✓ Assurer la traçabilité S'améliorer de façon continue

Évaluez votre culture qualité : prolongez votre croisière...

- ✓ Des mises en situation et des questions à choix multiples.
- ✓ Des explications en fonction de vos choix de réponse.
- ✓ Des compléments d'information.



Modalités

- ✓ Formation en présentiel ou à distance.
- ✓ Groupe de 10 à 20 personnes.
- ✓ Démarche participative et impliquante qui alterne des apports théoriques et des outils d'animations.
- ✓ Les participants seront invités à partager leurs expériences.



Info

- ✓ Date: Selon le programme / Sur Demande du client selon disponibilité
- ✓ Durée : 2 jours
- ✓ Lieu : Les locaux du client ou de MC-CCP
- ✓ Horaires : 09h00 - 17h00.