

Objectifs	<p>Piloter les processus Produire la fiche descriptive des processus Déterminer les risques majeurs & mesures de préventions des processus Connaitre ses clients externes Evaluer et reconnaître le niveau qualité attendu par le client Concevoir et piloter l'enquête de satisfaction Mettre en œuvre et conduire la communication qualité</p>
Programme Module 1	<p>Piloter un processus qualité Rôle et responsabilité du pilote Les caractéristiques d'un processus: définition et intérêt Les points clés d'un processus: pilotage, transformation, risques.</p>
Programme Module 2	<p>Connaitre ses clients externes Attente du client: principe de l'écoute client, l'entretien libre, le diagramme des attentes. Satisfaction du client: l'enquête de satisfaction, l'exploitation des résultats.</p>
Programme Module 3	<p>Mettre en œuvre et conduire la communication qualité Communication interne : la transmission des performances, le manuel qualité, la gestion documentaire, l'archivage (Règles de stockage, d'enregistrement, de destruction) Communication externe: ciblage des partenaires, le manuel qualité externe, les règles de déontologie et de confidentialité.</p>
Public	Gérants et/ou encadrants futurs référents internes Qualité
Participants	2 à 4
Durée, Dates	<p>Durée 35 heures Module 1: 7 H, Module 2: 14 H, Module 3: 14 H,</p>
Ingénierie pédagogique	<p>Méthode affirmative (Apports) et active : pédagogie de projet Exposé, travail sur supports. Exercices d'appropriation et production. EVALUATION / Quizz de fin de séance. Questionnaire de satisfaction. Evaluation critériée des productions</p>
Intervenant	<p>A Méricot, chargée de mission RH et Certifications ENVOL et AFAQ Titulaire RNCP II Responsable RH, RNCP III QSE (Norme ISO 9001) Formée gestion des risques et accidents CESI Montpellier</p>
Informations	F Spanneut, responsable de formation: 06 58 35 29 81