

## PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE



### PUBLIC ET PREREQUIS

- ✚ **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.



### 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.



### MODALITES

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



### DATE, DUREE ET LIEU DE FORMATION

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



### 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

