



IUT Saint-Nazaire
Pôle Sciences et technologie

Valoriser la démarche de management qualité



Dates

Les prochaines dates de sessions seront communiquées rapidement



Qui ?

Responsable qualité, entrepreneurs, directeurs, managers.



Pré-requis

3 ans en entreprise recommandés



Durée

14 heures



Prix

A définir



Groupes de 4 à 8 max



Pour une formation intra - entreprise ou sur-mesure : nous contacter

✓ Objectif de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Valoriser la démarche de management de la qualité, initiée au sein de leur entreprise.

✓ Programme

- 1- Valider la satisfaction des clients
 - ✓ Définir la satisfaction des clients
 - ✓ Créer et exploiter une enquête de satisfaction clients
- 2- Mesurer la performance des équipes
 - ✓ Comprendre l'importance de l'engagement de la Direction
 - ✓ Décrire sa politique qualité et les indicateurs de performances associés

- 3- Connaître les démarches de certification
 - ✓ Les démarches de certification
 - ✓ Les normes

- 4- Piloter sa démarche d'amélioration continue
 - ✓ Comprendre l'approche processus
 - ✓ Conduire sa démarche de progrès
 - ✓ Elaborer et exploiter une approche risques et opportunités
 - ✓ Utiliser et promouvoir les audits

- 5- Communiquer sur sa démarche qualité
 - ✓ Construire son plan de communication
 - ✓ Les acteurs et leurs rôles

✓ **Points forts de la formation**

La formation est développée autour de la mise en action des expertises des participants. La formatrice justifie de 13 ans d'expérience dans le domaine de la qualité et a eu l'occasion de mettre en place et certifier ISO9001.

✓ **Evaluation**

Tout au long de la formation.

