

Service Administratif
et Commercial

Téléphone
01 49 44 42 70
Fax
01 49 44 42 75
Email
geforme93@ac-creteil.fr

Collège Honoré de Balzac
65/67 rue P. et C. Thomoux
93330 NEUILLY-SUR-MARNE

Objectifs pédagogiques

- Repérer les différentes étapes d'un projet qualité et les éléments mobilisateurs dans le cadre d'une démarche qualité
- Acquérir les méthodes et les outils pour piloter une démarche qualité, une certification de services
- Identifier les missions et les compétences relevant du rôle de responsable qualité

Public concerné/Pré-requis

- Responsables qualité

Modalités

- 3 journées de 7 heures, soit 21 heures

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques
Travaux individuels et en sous-groupes
Présentations d'outils

Contenu

- La définition d'un projet
- Les différentes étapes d'une démarche qualité
- La réalisation d'une planification de la qualité
- Les outils : QQQC, diagnostic, PDCA, plan d'amélioration de la qualité, chantiers d'amélioration, enquêtes de satisfaction audits, suivi des réclamations clients
- La communication et l'information sur le projet
- La gestion documentaire (approche globale)
- Le rôle du responsable qualité

Validation/Evaluation

Questionnaire d'auto évaluation et évaluation des acquis

Contact

Isabelle BRUN
Assistante commerciale
☎ 01.49.44.42.80

Titre/Qualité des intervenants

Consultant qualité avec 5 ans d'expérience minimum dans le domaine de la qualité

Conditions d'inscription

Nous contacter

Prix

1 100 € par jour

Conditions générales (rupture, annulation, départ anticipé) : voir les modalités définies dans la convention de financement en vigueur.
E-QUAL03 VB 01/06 – 27/01/06