

MANAGER PAR LA QUALITE

Evaluation de positionnement au début de la formation Evaluation continue (exercices applicatifs, ateliers pratiques) Evaluation des acquis à la fin de la formation par le formateur ; Évaluation de la qualité de la formation par le stagiaire

PUBLIC	PRE-REQUIS
Commerciaux, vendeurs, commerçants et tout salarié concerné par la qualité.	Aucun.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Jeux de rôles

OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Acquérir une vision globale et complète de la fonction qualité.
Vous approprier les méthodes et outils qualité indispensables : diagnostic, plan d'actions qualité, tableau de bord, audit qualité, résolution de problèmes...
Construire un projet qualité et à le faire vivre et savoir rendre chacun acteur de la démarche.

DUREE

14 heures, 2 jours.

LIEU DE FORMATION

Voir convention.

DATE

Voir convention.

NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel spécialisé dans le management de la qualité et plusieurs années d'expérience dans la formation
Supports et Méthodes pédagogiques : tableau mural et divers supports de cours et papier. Formation théorique et pratique.

DESCRIPTION

Jour 1

LA QUALITE : ENJEUX, DEMARCHES

- La compétitivité et la performance de l'entreprise.
- Comprendre l'enchaînement : qualité, management de la qualité, assurance qualité, contrôle...
- Mettre le client au cœur de l'action.
- Spécificités des sociétés industrielles et de service.

METTRE EN ŒUVRE UNE DEMARCHE QUALITE

- Obtenir l'engagement de la direction.
- Définir la politique qualité.
- Organiser les structures qualité : comité de pilotage, correspondants qualité.
- Engager la démarche par un diagnostic pertinent.
- Mettre en œuvre le PAQ (Plan d'Actions Qualité).

Jour 2

CONSTRUIRE LE TABLEAU DE BORD QUALITE DE SON UNITE POUR SUIVRE LE PROJET

- Choisir les indicateurs qualité (internes, externes).
- Utiliser les différents types de graphiques.
- Construire et exploiter le tableau de bord qualité comme outil de pilotage de votre projet.

DEFINIR LA CONTRIBUTION DE CHACUN

- Rôle, fonctions et missions d'un service Qualité.
- Trouver les facteurs de motivation, des acteurs clés.
- Comprendre la place du management.