

## 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.