

**CONDUIRE LA DEMARCHE QUALITE DANS VOTRE ENTREPRISE****ISO 9001 : 2015****DUREE | 3 JOURS | TOP |****OBJECTIFS :**

- Améliorer la qualité du service offert
- Accroître la performance et le chiffre d'affaire de l'entreprise grâce à la qualité des services.



La démarche qualité ISO 9001 :2015 est la démarche par excellence du management. S'inscrire dans une démarche qualité c'est se donner les moyens d'offrir des produits et services de qualité pour la plus grande satisfaction de ses clients. Cette formation vous donne les outils et les méthodes nécessaires à la mise en place d'une démarche qualité au sein de votre entreprise.

**PROGRAMME DE CETTE FORMATION :**

I- Que savons-nous de la qualité.

- Définition et interprétation dans les activités de service.
- Comparaison produit/service.
- Les critères de la qualité d'une prestation de service.
- Les enjeux de la qualité pour l'entreprise.

II-En marche vers le management de la qualité

- Les fondements
- A la découverte de l'ISO
- Le système de management de la qualité (SMQ) : concepts et vocabulaires associés.

III-Réussir la mise en place de la démarche qualité dans l'entreprise.

- Préparer et planifier les actions
- Les étapes de la mise en œuvre d'un SMQ
- Qualité et communication

III-Qualité dans les services « Zoom » sur les points clés de la démarche

- La qualité dans les services
- Les actions d'améliorations

IV-La certification dans les services

- Le processus de certification et l'après certification.
- Le management de la qualité : « course à un certificat ou recherche de l'excellence » ?

**Pré-Requis pour cette formation**

- Aucun

**Personne concernée**

- Tout agent

**ABIDJAN****DU 27 JANVIER AU 29  
JANVIER****PRIX(HT): 150000 FCFA**~~450 000 FCFA~~ -66%**OUAGADOUGOU (voir le  
calendrier de formation  
sur le site)**