

MOBILISER LES EQUIPES AUTOUR DE L'EXIGENCE QUALITE ET LE SERVICE D'EXCELLENCE

Les de Talents & Stratégie

Son approche : **participative** et **centrée** sur les collaborateurs

Sa démarche : pédagogique et pragmatique impliquant les participants par des **mis en situations** et exercices.

Son adaptabilité : pour que la formation bénéficie à votre entreprise et réponde à ses enjeux

Pour qui :

- △ Managers opérationnels et fonctionnels
- △ Responsable de service ou d'activité
- △ Etc.



Itinéraire pédagogique :

Objectifs :

- △ **Sensibiliser** les parties prenantes aux préoccupations **QUALITE**
- △ **Acquérir** une compréhension globale des critères conditionnant la satisfaction client
- △ **Faire contribuer** le client à l'établissement d'une communication tournée vers lui
- △ Créer les conditions pour **motiver et mobiliser** le personnel autour de la politique de qualité en s'appuyant sur les retours client
- △ **Faire renouer** avec les standards **d'autocontrôle**, mettre l'accent sur les **points qualité 360°** et s'assurer de disposer des bons critères d'évaluation de la qualité
- △ **Apporter les éclairages théoriques**
- △ Savoir **proposer des services et des solutions personnalisées**, par anticipation

Identifier les enjeux de la démarche d'un Service d'Excellence

A travers l'exploration de la notion de client « interne » et « externe », déterminer en quoi la qualité est une nécessité opérationnelle, relationnelle et commerciale.

Développer le réflexe commercial

Identifier les principales comportements et attitudes sur lesquelles s'appuyer pour mettre en place une « relation clientèle »

Déterminer les règles d'Or de la relation clientèle

Durant l'intégralité du processus avec le client développer des réflexes d'intervention

Définir le positionnement des Managers en tant qu'animateur qualité

A partir de l'identification de son propre rôle et de l'animation de l'équipe ; impliquer le personnel dans la démarche de qualité.