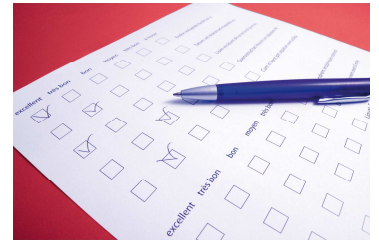


La qualité facile : satisfaire et fidéliser ses clients

NOUVEAU

Face aux difficultés économiques, la qualité est un atout majeur pour les entreprises artisanales. Quelles sont les bonnes recettes pour satisfaire et fidéliser ses clients ?



LES BONNES PRATIQUES QUI FONT LA DIFFERENCE

① Objectif de la formation

- **Mettre en œuvre des bonnes pratiques qualité** pour satisfaire et fidéliser les clients

② Programme

- **La qualité** : définition, enjeux.
- **Etat des lieux** : cartographier son entreprise.
- **L'organisation au service de la qualité** : l'accueil, le suivi des clients, la planification, les achats, les ressources, les compétences.
- **Se conformer à la demande du client.**
- **La communication** : chartes qualités, certifications.
- **Applications dans l'entreprise.**

③ Public concerné

Toute personne en charge de la qualité

④ Modalités pédagogiques

- Formateur spécialisé.
- Coût total du stage : 76 € (16 € la journée collective, 60 € le suivi individuel)

⑤ Durée :

2 jours

Une journée de formation collective accompagnée d'une journée de suivi individuel en entreprise

Le + de cette formation...

- Cette formation comprend un **accompagnement individualisé** : un spécialiste se déplace dans votre entreprise et vous forme à vos propres outils qualité.