

Assurer et améliorer votre qualité de service

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHQSU0037



adhara.fr

Objectifs

Acquérir les méthodes et les outils pour garantir et améliorer la satisfaction du client à chaque interaction avec l'entreprise. Savoir rédiger des "standards" de services simples et pertinents qui baliseront le parcours client dans l'entreprise.

Participants

Directeurs, responsables de service Qualité, satisfaction client, service client de société de service. Responsables Qualité de société industrielle désirant améliorer la qualité de service de leur entreprise. Chargés de mission au sein d'administrations.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Assurer et améliorer votre qualité de service

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHQSU0037



adhara.fr

Satisfaction et fidélisation

Définir le service rendu au client
Repérer les éléments de différenciation : qualité due et avantages concurrentiels (qualité attractive)
L'enjeu de la démarche Qualité : satisfaire le client, se différencier de la concurrence

Repérer le parcours du client dans votre entreprise

Du 1er contact à la facturation : que s'est-il passé ?
Repérer les moments de vérité
Visualiser ce parcours, repérer les acteurs clés du front et back-office

Prévenir les défaillances sur ce parcours

Utiliser l'AMDEC (l'analyse des modes de défaillances) pour maîtriser les risques
Repérer les besoins en compétence, information, formation, moyens, règles partagées
Rédiger des standards de service internes, donner du sens aux standards ; quelle valeur ajoutée ? Pour qui ? Sous quelle forme ? Faire simple et utile
Mettre en place des indicateurs internes et externes : mesurer la qualité programmée et la qualité perçue
Les enquêtes de satisfaction, les clients mystères
Le bilan des réclamations clients
Les audits internes : faire de ces audits de véritables outils de progrès

Mettre en place un plan d'actions pour progresser et le suivre

Définir ses objectifs de progrès
Formaliser ses actions : plan d'actions qualité et fiche progrès
Construire son tableau de bord et en faire un réel outil de pilotage

Communiquer vers les clients et vers le personnel

Communiquer à vos clients vos engagements
Faire le bon choix : viser la différenciation concurrentielle
Définir son plan de communication en interne