

**OBJECTIFS**

- Situer la mission qualité, son rôle, ses réflexes
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration qualité ciblée et robuste
- Définir et atteindre ses objectifs qualité
- S'orienter client au juste nécessaire

**CONTENU**

- Les principes et enjeux de la qualité
- Le zéro défaut
- L'assurance qualité
- La qualité totale
- Le lean et la qualité
- La qualité dans les services
- Mettre en place des engagements de services
- Mettre en place un système d'écoute de la satisfaction
- Le respect des engagements
- Le suivi de la performance
- L'exploitation des indicateurs
- Le diagnostic d'un dysfonctionnement
- La résolution de problème
- L'amélioration continue de la qualité
- Le PDCA
- Les indicateurs qualité pour la performance
- Le coût de non qualité
- La mesure de la qualité perçue par les clients
- Le plan d'amélioration de la qualité
- Le système qualité
- La norme ISO 9001
- Gérer la documentation qualité
- Les procédures, instructions, formulaires efficaces au juste nécessaire
- Les audits comme outil de progrès
- L'assurance qualité
- Le contrôle
- L'autocontrôle
- Le SPC ou maîtrise statistique des processus
- Les outils qualité : l' AMDEC, le QQOQCP, les 5 pourquoi, le 8D, le QOS
- L'animation qualité
- Le management visuel
- La communication
- L'amélioration de l'adhésion du personnel
- L'engagement des responsables
- Exercices : construction de ses propres documents et outils

**Public concerné**

- Technicien qualité, agent qualité

**Pré-requis**

- Un minimum d'expérience dans l'entreprise

**Les + de la formation**

- Ateliers pratiques
- Construction de vos propres outils

**Approche pédagogique**

- Pédagogie participative
- Alternance de théorie et de pratique

**Moyens pédagogiques**

- Diaporama
- Support fourni au format électronique

**En pratique**

- **Durée : 2 jour(s)**
- Stage intra- / inter-entreprise
- Dates : nous consulter

**Formations complémentaires**

- FQ20 Technicien QSE
- FQ01 Découverte de l'ISO 9001

**Votre contact**
**powerdo**

Étienne HUBERT

Le Recca

47 rue du Dr Schweitzer

51100 Reims

Tél : 06 80 94 91 98

etienne.hubert@powerdo.fr

www.lerecca.fr