

Démarche Qualité : client au coeur de la démarche

Lien : https://innov-maroc.com/formation/demarche-qualite-client-au-coeur-de-la-demarche

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**QLA28**	**Démarche Qualité**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre le rôle et les enjeux de la démarch qualité
- Mettre en place une démarche qualité au bénéfice du client
- Evaluer la satisfaction client
- S'approprier les outils et méthodes pour mieux répondre aux besoins des clients

POUR QUI ?

- Directeurs ou responsables Qualité
- Responsables d'un service Commercial ou Marketing
- Chefs de marchés
- Chefs de produits
- Responsables de la Relation Client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les principes et notion clés de la Qualité

- La notion de Qualité
- De l’assurance Qualité au management de la Qualité
- Les enjeux d'une démarche qualité
- L’intérêt d’une démarche Qualité

2 / L’entreprise orientée client

- Les tendances actuelles des clients
- Les différents niveaux d’attentes client
- La satisfaction client
- Les spécificités de l’entreprise orientée client
- Les bénéfices tirés d’une véritable orientation client de l’entreprise

2 / Améliorer la satisfaction client : de l’écoute à la fidélisation

- Repérer les attentes fondamentales des clients : le diagramme de KANO
- La relation client au quotidien
- Impliquer les différentes parties prenantes pour répondre aux attentes des clients
- Evaluer le niveau de satisfaction client : indicateurs indirects, enquêtes,…
- Répondre aux réclamations
- Améliorer la satisfaction client par la méthode de résolution de problèmes

INNOV MAROC

3 / L'orientation client par le pilotage efficace des processus

- L'approche métier et l'approche processus
- La notion de performance d’un processus client
- Le pilotage des processus client et le management de la valeur

4 / L'orientation client : un projet à part entière

- Identifier les facteurs clés de succès
- Identifier la mission du responsable du management de la qualité dans le projet
- Connaitre les étapes du projet
- Maitriser les moyens de pérenniser la démarche

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

Document généré le 25/11/2026 — Réf : QLA28
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC