



## SMQ 09 : Maîtrise et développement qualité Et relation client

### OBJECTIFS

---

A l'issue de cette formation les participants seront capables de :

- ➔ Définir et maîtriser les exigences réglementaires implicites/explicites des clients
- ➔ Connaître et appliquer les processus, procédures du Système De Management ISO 9001 et la « satisfaction clients »
- ➔ Concevoir et manager une enquête de satisfaction client
- ➔ Maîtriser les réclamations et suivre les objectifs commerciaux

### PROGRAMME

---

#### « La satisfaction Client »

Définition  
Etat d'esprit  
Enjeux économiques, commerciaux, techniques, humains

#### Le Système « SMQSE »

Le Manuel QSE  
Les plans QSE et Processus  
Les procédures et instructions  
Les documents associés et le respect des indicateurs

#### L'application du processus commercial

Le respect des jalons (revues d'offres/contrats/...)  
Définition de tous les besoins des clients  
Enquête de satisfaction  
Outils de communication  
Les fournisseurs et partenaires

#### Les moyens de contrôle de la satisfaction client

Les contrôles internes/externes et réclamations  
Les critères de satisfaction  
La maîtrise des réclamations  
Les audits  
Les actions correctives et préventives

### MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

---

Exposé, étude de cas, mise en situation professionnelle, travail de groupe

#### Public visé :

Direction générale  
Direction commerciale

#### Durée :

2 jours

#### Lieu :

En vos locaux

#### Evaluation & Suivi

Une évaluation à chaud est effectuée à la fin de la formation par les stagiaires à l'aide d'un questionnaire.

A l'issue de la formation, le consultant ECOFAC reste à disposition des participants pour répondre aux questions et/ou difficultés rencontrées lors de la mise en pratique de la formation.

