

Maîtriser les outils d'amélioration continue de la qualité

Objectifs

- Inscrire l'entreprise dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité
- Mettre en place les outils opérationnels d'amélioration de la qualité
- Assurer le suivi qualité dans l'entreprise

Public visé

- Prestataires et offices de tourisme

Nombre de participants par module

- 10/12 maximum

Durée (en heures)

- 14 heures

Programme

- Rappel de l'organisation qualité de l'entreprise
- Détermination et hiérarchisation des actions d'amélioration (critique, sensible, tactique)
- Mise en place du suivi qualité (indicateurs) et des outils d'amélioration continue (check-list d'autocontrôle, enquête de satisfaction, fiche de réclamation)

Méthodologie et Moyens pédagogiques

- Exposés assortis d'illustrations basées sur des cas concrets
- Critique constructive sur les situations analysées, témoignages et partage d'expériences
- Exercices pratiques personnalisés adaptés aux participants
- Fourniture de supports et d'outils opérationnels
- Evaluation en cours de formation et à l'issue de la formation