



Objectifs (compétences visées) :

- Appréhender les concepts du Management de la Qualité dans les services ;
- Maîtriser le processus de certification ISO 9001 version 2000 dans les entreprises de services ;
- Interpréter la norme ISO 9001 et diriger la démarche d'implantation du Système de Management de la Qualité

Particularités pédagogiques :

- Pédagogie interactive participative ; une série de discussions feront l'objet d'échange entre les participants et le formateur.
- Exemples permettant aux participants l'application des méthodes enseignées.

Population cible :

- Cadres, agents de maîtrise et toute personne amenés à réussir une démarche de certification ISO 9001.

Documentation :

- Les notes de formations et documents de soutien seront distribués par le consultant-formateur.

Durée :

- 3 jours