



Qualité Total dans les services

Objectifs (compétences visées) :

- Comprendre les aspects particuliers de la qualité des services
- Appréhender une démarche d'implantation de la qualité dans le domaine des services
- Identifier et évaluer les différents éléments qui affectent la qualité des services et mesurer les impacts des projets de la qualité

Particularités pédagogiques :

- Exposés et échanges avec les participants
- Projection d'un film sur la qualité de service
- Méthode interactive et participative

Population cible :

- Toute personne amenée à développer ou à participer à gestion au projet qualité de l'entreprise.

Documentation :

- Copie papier des diapos, et polycopié sur la Qualité Total dans les services

Durée :

- 2 jours