

## **SGI 2 - « Contrôle qualité et gestion de la relation client »**

### **Objectif pédagogique**

Connaître les solutions à mettre en œuvre pour établir une bonne relation client.  
Maîtriser une organisation de site en rapport avec ses engagements commerciaux.  
Assurer un contrôle qualité dynamique, puis analyser et rendre compte des résultats obtenus.

### **Public concerné**

Agent de maîtrise, Secrétariat, Direction

### **Programme de la formation**

#### ❖ Procédure d'ouverture de site et validation

Etablir un dossier d'ouverture de site retraçant les étapes de la mise en place à réaliser sous forme de check-list.  
Vérifier le bien fondé de l'organisation préalable au travers des premiers contrôles réalisés.  
Valider avec le client l'organisation définitive après avoir présenté les améliorations possibles.

#### ❖ Contrôle qualité sur site

Mettre en place des méthodes et des outils de contrôle.  
Fréquence et types de contrôles à réaliser. Choix d'un échantillon représentatif à contrôler.  
Donner aux acteurs des objectifs clairs et quantifiables.  
Mesurer et rendre compte du niveau des résultats obtenus.

#### ❖ Analyse des résultats, action et gestion de la relation client

Mise en œuvre des rectificatifs, saisie des actions correctives et levée des non-conformités.  
Analyser des données collectées. Ouverture et suivi des dossiers de réclamation.  
Edition des tableaux de bord en fonction des interlocuteurs et des comptes rendus souhaités.  
Détecter et proposer tout ce qui peut améliorer la rentabilité du chantier, la satisfaction du client.

### **Validation des acquis**

#### ❖ Etablir un contrat d'application dans l'entreprise.

A la fin de cette journée, dans une liste de suggestions, chaque stagiaire choisi et s'engage à mettre en œuvre un objectif d'amélioration ou un outil en rapport avec le thème de la formation.  
Ceci, dans le cadre des fonctions qu'il exerce et de son niveau de responsabilité au sein de l'entreprise.  
Une attestation est remise à chaque participant à la fin du stage.



<b>Dates de formation</b>	<b>Ville et prix</b>
<b>Jeu 19 &amp; Ven 20 mars 2009</b>	<b>Bordeaux 500 € HT / jour</b>
<b>Jeu 18 &amp; Ven 19 juin 2009</b>	<b>Bordeaux 500 € HT / jour</b>
<b>Jeu 22 &amp; Ven 23 octobre 2009</b>	<b>Bordeaux 500 € HT / jour</b>
<small>Pour vos projets internes, nous réalisons une convention de formation à joindre à ce programme pour votre demande de prise en charge préalable.</small>	

Besoin d'une date différente, d'un programme adapté ou d'un contenu spécifique ?

**Choisissez la solution intra !**

