



International Forest & Environmental Development

- Forest Resources Management
- Remote Sensing and GIS
- Environment
- Climate Change Mitigation
- Training and capacity building

FORMATION EN LIGNE – IFED 2022

MFE 205 : “SERVICE DE QUALITE ET SATISFACTION DU CLIENT” : LES ENTREPRISES AFRICAINES RELEVENT LE DEFI

Contexte et objectif visé

Dans notre environnement économique caractérisé par une rude concurrence, les clients devenus plus exigeants, la normalisation qui s'impose, les questions de service/produit de qualité et satisfaction du client sont devenues les maîtres mots. Mais, suffit-il seulement d'en parler ? Il y a plus d'un demi-siècle, le Dr W.E. DEMING, un des gourous du management, faisait noter ce qui suit : *‘Il ne suffit pas d'avoir des clients satisfaits. Les clients insatisfaits iront chez vos concurrents ! Malheureusement, les clients satisfaits eux aussi, iront chez vos concurrents pour voir s'ils ne perdent pas trop avec vous, ou s'ils peuvent gagner un peu plus avec eux...On fait du profit lorsqu'on a des clients réguliers, des clients qui nous recommandent chez leurs connaissances’*.

Comment le traduire efficacement dans la pratique ? Quels sont les outils/méthodes et rouages ?

L'Organisation Internationale IFED - CANADA avec son expertise vous en dira davantage ! Saisissez cette offre exceptionnelle de formation.

Bénéfice attendu

A l'issue de cette formation, vous serez entre autres :

- ✚ Plus aptes à déployer de bonnes pratiques de management orientées “satisfaction clients”, qui favorisent la réduction des coûts, le respect des délais et la conformité de vos services/produits ;

- ✚ Outillés pour satisfaire plus efficacement aux exigences de vos clients, de manière à les fidéliser et à accroître votre rentabilité.

Public cible

- ✚ Chef d'entreprise
- ✚ Responsable commercial
- ✚ Chargé du marketing, de la distribution et/ou communication
- ✚ Chargé de production
- ✚ Responsable QHSE
- ✚ Chef d'équipe ou de projet

Contenu du programme

Module 1 : Gros plan sur le management de la qualité

- ✚ Les enjeux, les différentes facettes de la qualité, zoom sur la Norme ISO 9001 :2015
- ✚ Cas pratique : Expérience en management de la qualité d'une multinationale certifiée ISO 9001 :2015

Module 2 : Assurez efficacement la satisfaction de vos clients

- ✚ Méthodes, outils et astuces, notions d'exigences implicite et explicites

Module 3 : Prévention et traitement des réclamations

- ✚ Démarche et outils

Date : **29 au 31 mars 2022 EN LIGNE**

Frais de participation : **\$250 USD**

Date limite d'inscription : **Jeudi 24 mars 2022**

Cette formation sera facilitée par des formateurs et des professionnels de haut niveau ayant de longues années d'expériences dans les domaines de la formation, et de la Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (QHSE). Les expériences pratiques dans divers contextes vont permettre d'approfondir les connaissances et les compétences des participants en Management de la Qualité.

Une attestation de formation sera délivrée aux participants. Les notes de cours et éventuellement les vidéos de cours seront mis à la disposition des participants qui pour diverses

raisons, ne pourront pas participer à certaines sessions de formation.

Enfin, un certificat environnemental sera octroyé aux municipalités et aux institutions privées ou publiques qui enverront 5 personnes et plus à cette formation qui leur permettra d'adopter des changements profonds dans la gestion de leur milieu de vie.

Nous vous invitons à utiliser le lien ci-dessous pour vous inscrire :

<http://ifed-inc.ca/2020/02/12/mfe-205-quality-health-and-safety-environment-qhse/>

Pour tout renseignement, se reporter à : regis20.ifed@gmail.com.