

QUALITE PERÇUE

Les enjeux de la qualité perçue sont de rapprocher les équipes autour d'un axe de travail commun, visant à mieux comprendre et anticiper les attentes des consommateurs, dans un but de développement par l'accroissement des parts de marché.

Pour mener à bien cette démarche, les responsables et référents Qualité Perçue dans l'entreprise doivent en maîtriser au mieux les concepts, afin de pouvoir initier sereinement un projet de construction d'un modèle d'évaluation pertinent pour la marque et les gammes de produits ciblés.

Durée : 2 journées

Date : 07 et 08 décembre 2021

Lieu : Nova CHILD – 34, rue Nationale – 49300 Cholet

Frais : 900€ HT par personne (prix adhérent) ou 1100€ HT par personne (prix non-adhérent)

Objectif général

A l'issue de la formation, le stagiaire aura la capacité d'élaborer un modèle d'évaluation qualité perçue propre à l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les différentes notions de qualité perçue
- Cerner les enjeux pour l'entreprise
- Appréhender les attributs de la qualité perçue et les principes du modèle qualité perçue
- Maîtriser les relations qui interagissent entre la qualité, la qualité perçue, la satisfaction, la fidélité du consommateur et finalement la performance de l'entreprise

Formation dispensée par Osfa Formations

Intervenant : Pascal Cauchy



« Précédemment **Directeur Qualité** d'un groupe international, je suis le **partenaire de OSFA Formations** pour toutes les thématiques liées à la formation Qualité. Je mets à votre disposition une vraie expertise, **25 ans d'expérience pratique** dans la fonction qualité, des **valeurs humaines** et **l'envie** de vous accompagner. »

Nova CHILD – Association loi 1901

Siège : 34 rue Nationale – 49300 CHOLET - Siret n° 49116262400010

Numéro de déclaration d'activité 52490381549 enregistré auprès de la préfecture Pays-de-la-Loire
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Programme de la formation

Heure	Contenu
Journée 1	
9h00	Accueil / Introduction
9h30 – 10h30	Les enjeux La fidélité
10h30	Pause
10h45 – 12h30	La fidélité (suite) Exemple dans divers secteurs d'activité Notions de base de la qualité perçue
12h30 – 13h30	Pause déjeuner
13h30 – 15h00	Notions de base de la qualité perçue (suite)
15h00	Pause
15h15 – 17h00	Le scénario d'usage Les attributs de qualité perçue
Journée 2	
9h00	Rappel des notions
9h30 – 10h30	Les 5 sens Relations entre les diverses notions
10h30	Pause
10h45 – 12h30	Importance des niveaux de gamme/catégories/marques/prix Relation au temps et à l'espace
12h30 – 13h30	Pause déjeuner
13h30 – 15h00	Diagramme de Kano
15h00	Pause
15h15 – 17h00	Etapas de la méthodologie Conclusions / Quizz

Informations complémentaires

Prérequis éventuels : Aucun

Public visé : Tout personnel impliqué dans la mise en place d'une démarche qualité perçue et nécessitant une bonne compréhension de ses principes fondamentaux.

Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques, d'exemples pratiques et d'études de cas adaptés à l'environnement des entreprises
- Echanges et interactions animateur/participants
- Exercices pratiques
- Quizz pour vérification des acquis des connaissances

Moyen d'évaluation :

Plusieurs évaluations seront réalisées afin de s'assurer que la formation répond aux attentes des participants, mais également dans une démarche d'amélioration continue. Ainsi, à la fin de la formation, il sera demandé à chaque stagiaire de répondre à une évaluation à chaud, puis une seconde évaluation à froid leur sera envoyée 3 mois après.

Validation / Sanction de la formation :

Chaque stagiaire recevra une attestation de fin de formation à la fin des deux jours de formation. De plus, les fiches de présences en attesteront.

Accès des personnes en situation de handicap :

Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessible nos formations aux personnes en situation de handicap. Nous contacter pour que nous puissions prendre en compte votre situation et adapter l'accès si besoin laurene.brosset@novachild.eu / 02 41 49 57 04.

Ressources pédagogiques :

Il sera remis à chaque participants (sous forme de lien vers un Padlet / En ligne) :

- Un livret de référence – synthèse
- Livret d'exercices
- Bibliographie / webographie

Contact



Laurène Brosset

Chargée d'animation

laurene.brosset@novachild.eu

06 44 38 49 25

Nova CHILD – Association loi 1901

Siège : 34 rue Nationale – 49300 CHOLET - Siret n° 49116262400010

Numéro de déclaration d'activité 52490381549 enregistré auprès de la préfecture Pays-de-la-Loire
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.