

L'organisation qui désire fidéliser ses clients actuels ou en acquérir de nouveaux doit se démarquer de ses concurrents. La qualité des produits ou services offerts est essentielle, mais ne suffit pas à satisfaire les clients. Pourtant, cette satisfaction du client est le gage de la progression d'une organisation dans son marché. Pour une organisation, le client représente le point central de sa mission et la qualité du service rendu constitue donc un élément primordial pour la réussite. Cette session se veut un atelier pratique permettant d'élaborer une stratégie de qualité de service orientée sur la satisfaction des besoins et des attentes des clients.

OBJECTIFS

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE OFFERT AUX CLIENTS INTERNES ET EXTERNES.

Au terme de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- *identifier les étapes nécessaires à l'implantation d'une démarche de qualité de service;*
- *utiliser la qualité de service comme moyen de mobilisation du personnel;*
- *élaborer un plan d'amélioration de la qualité du service pour son organisation ou son service.*

CONTENU

La qualité de service vs le service à la clientèle.
Les objectifs de la qualité de service.
Les étapes d'une démarche de qualité de service.
Le rôle du personnel et le rôle des gestionnaires.
Les éléments distinctifs du service.
Les prédicateurs de service :

- prédicateurs opérationnels
- prédicateurs comportementaux

Les mécanismes de mesure de la satisfaction.
Le plan d'action organisationnel.

DÉROULEMENT

Durant cet atelier, les participants auront l'occasion de faire le point sur la qualité du service à la clientèle dans leur organisation et d'élaborer un plan d'actions par le biais d'exposés, de discussions et d'études de cas. Il se veut un atelier de travail où les participants amorcent la démarche de qualité de service de leur entreprise.

PARTICIPANTS (maximum 12)

Toute personne qui désire améliorer la qualité de service dans son organisation ou son département.

