

NOUVEAUTE

Organisme de formation (n°11/ 75/ 13268/ 75) EFOM Formation Continue 118 bis rue de Javel CS 81512 - 75725 PARIS Cedex 15

Le cabinet libéral devient une entreprise **Améliorez la rentabilité de votre activité grâce aux outils de Management de la Qualité**

Public concerné : M.K.D.E.

Intervenant	Dates	Lieu	Durée du stage	Tarif (en euros)
Marc LADIER Bruno LOPEZ Thierry ATTALI	26 nov. 2010 à 20h30 27 nov. 2010 de 9h à 17h	EFOM Paris	1,5 jours	270

Présentation :

Le patient est un client exigeant. Pour lui garantir le niveau de service qu'il attend, la Qualité est la meilleure alliée du projet « satisfaction client ». Véritable synthèse opérationnelle des outils et points clés de la Qualité, cette formation permettra de mettre en place un plan d'actions à forte valeur ajoutée et de garantir les bons réflexes qui assurent la fidélisation de votre clientèle.

La prévention est une démarche commerciale : booster votre activité par un plan de maintenance préventive sur le modèle industriel.

Objectifs :

- Découvrir les méthodes de qualité et maîtriser les outils pratiques pour animer la démarche d'amélioration continue dans son secteur d'activité
- Définir un niveau de service à forte valeur ajoutée pour le patient « client »
- Identifier les points clés de la norme ISO 9001
- Comprendre l'importance des 5 S comme préalable à tous les projets d'amélioration
- Concevoir un programme de prévention comme nouvelle source de profit

Programme :

- 1^{ère} partie : la qualité - véritable enjeu des entreprises
 - o Enjeux, démarches
 - o Etablir et mettre en œuvre le Plan d'Action Qualité
 - o Mesurer les progrès obtenus
 - o Comprendre les grandes lignes de la norme ISO 9001
- 2^{ème} partie : les 5 S – outils de performance
- 3^{ème} partie : la prévention – une démarche commerciale source de profit

Méthode pédagogique (1/ 3 théorie – 2/ 3 pratique):

- cours théorique en alternance avec des exercices pratiques,