

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

[11521]

PILOTER LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS L'ACTIVITÉ VENTE

[2 JOURS] 910 € H.T. *

55% DES CLIENTS
du secteur automobile
se déclarent satisfaits.
Il en reste 45% à mieux satisfaire.

10 000€ DE CA
c'est le coût d'un avis négatif
chez Pierre & Vacances.
Combien chez vous ?

ENTRE 5 ET 10% DU CA
c'est l'estimation faite par les
entreprises du coût de la non-
qualité. C'est toujours trop.

MANAGEZ LA QUALITE COMMERCIALE



La recherche de la « **qualité totale** » n'est plus réservée au monde industriel. Les activités de vente automobile sont désormais sous le feu direct des **avis clients** qui peuvent faire et surtout **défaire une réputation** sur un seul litige client. Le **coût de la non-qualité** ne doit plus être ignoré. Notre formation vous apporte les clés pour **comprendre les enjeux de la satisfaction client, afin de mobiliser et piloter la démarche qualité dans l'activité vente.**

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef des ventes

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la fidélisation client
Améliorer la réputation de l'entreprise
Diminuer le coût de la non-qualité

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11521 – 2 j soit 14h.]

- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la gestion de la qualité
- Élaborer et piloter la réalisation d'un plan d'amélioration de la qualité

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Définitions & enjeux
 - De la qualité
 - Du management de la qualité
 - De la performance qualité
- L'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité
 - Identifier et quantifier un besoin d'amélioration relatif à la qualité des travaux, la qualité du service, la satisfaction des clients
 - Organiser, préparer et animer une séance de travail
 - Poser la problématique et définir un objectif de progrès
 - Bâtir un plan d'action
 - Cibler les ressources nécessaires
 - Choisir la méthode et les outils appropriés
 - Définir les modalités de suivi d'efficacité du plan de progrès

Le contenu

- La mise en œuvre opérationnelle du plan de progrès
 - Mobiliser les acteurs ciblés => communiquer et motiver
 - Organiser, préparer et animer une réunion opération qualité
 - Réussir à faire travailler ensemble les collaborateurs, tous orientés client
 - S'assurer des engagements individuels au service du groupe
 - Planifier le suivi d'efficacité du plan d'action
- Le pilotage de la réalisation du plan de progrès
 - Planifier et animer des Rendez-vous de suivi qualité
 - Analyser l'évolution des indicateurs d'efficacité du plan d'action

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DE MOBIPOLIS

Le leader de la formation automobile



94,2%

Taux de satisfaction
de la formation



75,4%

Taux de maîtrise des compétences
en fin de formation



52 700

Professionnels formés



300

Formateurs
en technique et tertiaire



15

Centres de formations



1,12

Millions d'heure de formation
dispensées chaque année

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial Mobipolis** ou notre **Service Relation Client** au 09 71 01 02 11

www.mobipolis.fr

