

# Programme pédagogique

## « *L'organisation de l'entreprise orientée -satisfaction client-* »

### 1<sup>ère</sup> partie : Les sources du positionnement commercial

- Les engagements de l'entreprise vis-à-vis de la clientèle (charte d'entreprise)
- Démarche commerciale : de la promesse à la validation des besoins et des attentes

### Partie 2 : L'organisation versus stratégie commerciale

- L'organisation interne de la fabrication : diagramme fonctionnel
- La relation entre les services : gestion des données, circulation de l'information

### Partie 3 : L'Equipe au service de la satisfaction client

- Les compétences, savoir-faire et motivations des collaborateurs
- La compréhension et l'analyse de sa relation au temps
- La gestion des tâches et des priorités

### Partie 4 : Les outils dédiés et les process qualité

- Les outils d'aide à la gestion du temps
- Les process de contrôles internes liés aux engagements de qualités et de délais
- L'importance du SAV : amélioration continue et détection de nouvelles attentes client.

## QUIZZ PAR CHAPITRE ET EN FIN DE FORMATION

1, rue de la Fouée – 56130 SAINT-DOLAY

Tél. : 02.99.70.27.05 – 06.42.59.83.76

RCS VANNES : 878 205 939 – SIRET 878 205 939 00019 – APE : 70 10Z

TVA intracommunautaire : FR53878205939

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53560962756 – *Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état*