

De l'efficacité à l'excellence

AMÉLIOREZ VOTRE SMQ PAR LA COMMUNICATION

Optimiser le système de management de la qualité par la communication et considérer que communiquer au service de la qualité est un processus : les clients du processus, les objectifs, les indicateurs de mesure, les étapes, les moyens de maîtrise...

PROGRAMME ET CONTENU

- Réaliser l'auto diagnostic de la communication Qualité, l'élaboration du plan de communication et les actions d'amélioration continue du processus de communication qualité
- Intégrer une démarche transversale de management fonctionnel en développant son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique et des comportements de coopération,
- Assurer la coordination d'une activité fonctionnelle
- Mieux gérer les situations relationnelles et les résistances liées au lien fonctionnel et communiquer de manière convaincante
- Mettre en place les actions pour mobiliser les interlocuteurs autour des objectifs communs



Durée : 1 jour(s)

Tarif : Gratuit

Formateur : Sophie LLORCA, SJCD
Conseil

Dates des sessions :

Nîmes

20/03/2012

PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeant, responsable qualité, pilote de processus, managers, animateur qualité

OBJECTIFS

- Définir les clients des processus
- Identifier les objectifs en terme de communication
- Définir les indicateurs de mesure
- Déployer les étapes et les moyens de maîtrise des activités de communication