SKILLS CAMPUS
Training & Certification Center

Devenir correspondant qualité

-Réference: **RH-58** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Définir précisément son rôle, ses missions et responsabilités
- Communiquer sur le système de management de la qualité pour le développer
- Pratiquer l'approche processus dans la gestion du management de la qualité
- Utiliser les outils adéquats pour gérer la qualité et surmonter les problèmes éventuels

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Correspondant qualité en devenir.

Programme

- **Appréhender le système de management de la qualité**
  - Interpréter les huit principes de management de la qualité.
  - Comprendre les finalités des différents articles de la norme ISO 9001 V2008.
  - Identifier les enjeux d'un système de management de la qualité pour l'entreprise.
  - Saisir l'approche processus et développer la relation client /fournisseur.
  - Travaux pratiques Définir les caractéristiques d'un système de management de la qualité et échanger sur la notion de management.
- **Se positionner dans son rôle**
  - Identifier les liens fonctionnels et hiérarchiques de la structure opérationnelle.
  - Se positionner dans la structure : définir missions, responsabilités et autorités.
  - Déterminer les compétences et aptitudes nécessaires pour s'affirmer dans sa mission.
  - Comprendre la chaîne relationnelle : représenter les liens relationnels de sa structure.
  - Distinguer les différents types de manager pour mieux gérer ses relations et sa communication.
  - Construire son argumentaire, être force de proposition.
  - Travaux pratiques Rédaction de la fiche de poste du correspondant qualité.

Programme

- **Communiquer sur son périmètre**
  - Assurer la circulation des informations : principe de base de la communication individuelle et collective.
  - Utiliser les outils de communication : formalisation écrite, élaboration de support, communication verbale.
  - Animer des réunions qualité : identifier les typologies de réunions et adapter son animation.
  - Pratiquer brainstorming et brainwriting pour développer implication et adhésion des collaborateurs.
  - Travaux pratiques Mise en situation d'animation de réunion de communication d'information.
- **Conduire la qualité avec les outils adaptés**
  - Structurer une documentation utile et efficace : procédure et mode opératoire, techniques rédactionnelles.
  - Gérer la documentation : accessibilité, détection des évolutions de pratiques et mise à jour des documents.
  - Utiliser la démarche d'analyse et de résolution de problèmes : identification des étapes et des outils appropriés.
  - Travaux pratiques Etude de cas de résolution de problème à partir d'un dysfonctionnement.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc