

INTITULE DU PROGRAMME UV 38 : Structurer et consolider le fonctionnement de l'équipe pour être certifié ISO 9001

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Fédérer autour de la démarche qualité,
- ★ Comprendre et appliquer les règles d'une démarche qualité,
- ★ Traduire les exigences de la qualité en exemples concrets,
- ★ Envisager la certification ISO avec un œil averti.

PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

PRÉ REQUIS :

Le stagiaire ayant déjà réalisé une formation Qualité Assurance™, depuis un intervalle entre 1 et 2 ans

DURÉE :

2 jours - 14h00 avec minimum 5 participants
Cette formation est réalisée en présentiel.

INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : experte en formation depuis 11 ans,
Hussein KHALIL : expert en formation depuis 9 ans,
Haikel KASTALLI : formateur depuis 4 ans.

LIEU :

Le lieu sera défini ultérieurement.

PROCHAINES SESSIONS :

- ★ Du 08 Février au 26 Avril 2018 à Châteauroux

TARIFS :

- ★ 322€ / collaborateur / jour
- ★ 350€ / agent ou courtier / jour
- ★ Le restant à charge par structure dépend du nombre définitif de participants.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Exposés à partir d'un PowerPoint,
- ★ Paper-Board,
- ★ Mise en situation,
- ★ Réalisation de cas pratiques,
- ★ Études de cas concrets,

SUIVI ET ÉVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation,
- ★ Ces attentes seront reprises lors de l'évaluation de la formation pour relever en tour de table le niveau d'atteinte exprimé par chaque participant ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation,
- ★ Chaque participant signera un émargement par jour avec précision des horaires du matin et de l'après-midi,
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud sera remplie par chaque participant par le biais de QCM/exercices pratiques,
- ★ Un questionnaire de satisfaction sera complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant environ 6 mois après la formation par rapport à l'utilité de la formation dans son métier au quotidien.

VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de fin de formation. Cette attestation certifie que le participant a bien suivi la dite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

PROGRAMME :

PREMIÈRE JOURNÉE	
<p>Matin :</p> <p>Démarches qualité : les obligations à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Revue des 4 sources d'exigences spécifiées (Interne, Client, Réglementation, Classement Qualité Assurance™), ★ Appréhender la norme de référence ISO 9001, les principales exigences de l'ACPR et le classement Qualité Assurance™. ★ Définir des méthodes de travail harmonisées pour l'ensemble de l'équipe, ★ Définir les engagements de service pour l'ensemble de l'équipe et les formaliser. 	<p>Après-midi :</p> <p>Mieux appréhender les objectifs définis</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Retour sur votre auto-évaluation via le logiciel lesexigences.com, ★ Analyser et interpréter les indicateurs de qualité (quantitatifs et qualitatifs) et les indicateurs de performance, ★ Planifier et maîtriser son plan d'actions, ★ Se remettre en question pour atteindre les résultats demandés, ★ Optimiser sa gestion du temps
DEUXIÈME JOURNÉE	
<p>Matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Comment élaborer un plan d'actions individuel ? Qui fait quoi et comment ? Analyser, construire et rédiger les lignes directrices avec des délais et des responsables, ★ Mise en situation à l'aide des documents guides (fiches et procédures internes, comptes-rendus, matrice de compétences,...). 	<p>Après-midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Se former à la mise en place de ces procédures internes, chacun à son niveau et à son poste, ★ Appréhender la norme de référence ISO 9001 et les principales exigences du classement Qualité Assurance™.



Cottille
Développement
Organisme
de formation

SARL COTTILLE DEVELOPPEMENT - CENTRE DE FORMATION
8, Avenue du Parc de Procé - 44100 Nantes
CAPITAL SOCIAL 80 000 € - SIRET 434 633 913 000 59 - NDA 52 44 0478244
back-office@cottille.com

 N° Azur 0 810 810 901
PRIX APPEL LOCAL