

Les Jeudis de la Mesure *Qualité*

Vous nous l'avez demandé !
En 2012 plusieurs ateliers prévus,
les visites mystère : la différence



Chez Ladurée
de 8h30 à 10h30
21, rue Bonaparte 75006 Paris.
Tél. : 01 44 07 64 87 - Fax : 01 44 07 64 93.
Métro : Saint-Germain-des-Prés

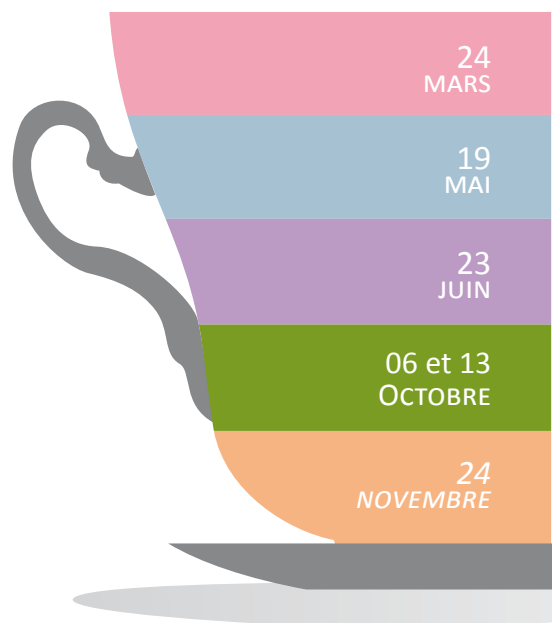
Places limitées
Inscrivez-vous vite !

PROGRAMME DÉTAILLÉ DU JEUDI 24 NOVEMBRE

Comment choisir et mettre en œuvre les différents outils disponibles pour mesurer la qualité délivrée par vos différents canaux de relation ?

- 1. Un contexte de la relation client en pleine mutation.**
- 2. La nécessité d'une approche globale crosscanal.**
- 3. La mesure de la qualité délivrée : un des volets d'une politique de mesure de la qualité.**
Mesurer de manière conjointe et coordonnée la qualité perçue et la qualité délivrée :
Les clés d'une approche combinée réussie débouchant sur un indicateur composite.
- 4. Un préalable incontournable à la mesure de la qualité délivrée : la définition d'un référentiel précis, expression de la qualité voulue**
- 5. La mesure de la qualité délivrée : quelles finalités ?**
- 6. La mesure de la qualité délivrée : à quoi ça sert ?**
- 7. Plusieurs types de mesures de la qualité délivrée :**
 - Contrôles/audits qualité objectifs et factuels vs mesures à valeur ajoutée.
 - Mesure de la qualité délivrée à distance (mail/téléphone/courrier) vs mesure de la qualité délivrée par contact physique.
- 8. Les clés du succès d'un programme de mesure de la qualité délivrée.**
- 9. La phase d'ingénierie.**
- 10. La phase opérationnelle :**
 - Une méthode performante de mesure de la qualité délivrée à distance : les évaluations.
 - La mise en œuvre d'un programme de visites mystère
- 12. La restitution :**
 - Les standards de service et les indicateurs synthétiques.
 - La justification par le verbatim.
 - L'affichage dynamique des résultats.
- 13. Les points d'attention :**
 - La diffusion dans le réseau : outil de progrès.
 - La mise en relation avec la qualité perçue.
 - Quid du benchmark ?
- 14. Notre différence : des experts au service de l'opérationnel.**

Venez profiter
de notre expérience
et expertise
en échangeant autour
de cet atelier thématique
animé par *Gérard Bon**



HORAIRES :

Accueil : 08 H 30

Démarrage présentation : 09 h 00

- Introduction générale et présentation des modules

- Présentation du Groupe MV2

- Développement de la thématique et études de cas

Fin présentation 10 h 00

Échanges jusqu'à 10 h 30 - 11 h 00

*Intervenant : **Gérard Bon**, Consultant spécialiste dans les mesures qualité et la relation client

Gérard Bon a été responsable de la mise en place et du pilotage des mesures de satisfaction dans le Groupe Orange France Telecom et trésorier de l'Adetem. Aujourd'hui, il est consultant indépendant (société Satcli), enseigne le marketing relationnel.

Contact inscriptions : Florian Kriegl
01 46 73 31 40 - communication@mv2group.com
www.mv2group.com/Matinales

