



ISO 9001:2015 – Gestion de la Qualité

Outils pour assurer la satisfaction des clients



La gestion de la qualité est un outil qui permet à votre organisation de répondre aux besoins de vos clients plus efficacement.

La norme ISO 9001 décrit les meilleures pratiques du management. Un système de gestion de la qualité correctement mis en œuvre amène des processus plus efficaces, une meilleure réactivité de l'entreprise et augmente la satisfaction du client ... et améliore ainsi la sécurité de l'emploi !

- Ce **cours interactif d'une journée** explique la gestion de la qualité d'une manière pratique et pragmatique.
- Vous connaissez les avantages et les failles potentiels d'un tel système, identifiez ce que vous avez besoin pour le mettre en œuvre et savez comment préparer votre entreprise à la certification.

Le contenu du cours s'applique à pratiquement toutes les entreprises, quel que soit le secteur d'activités. Il est également indépendant de la taille de l'entreprise.

Public cible	Ce cours s'adresse à toute personne qui s'intéresse à la gestion de la qualité : managers, gérants, auditeurs internes et externes ainsi que les employés en R&D, IT, achats, logistique et marketing travaillant dans un environnement réglementé. Si vous êtes propriétaire ou CEO d'une entreprise et vous songez à une « certification ISO » , nous vous invitons également à suivre ce cours !
Référentiel	Le cours est basé sur « la » norme actuelle pour les systèmes de gestion de la qualité, ISO 9001:2015 .
Objectifs et Bénéfices	<ul style="list-style-type: none"> • Vous identifiez les avantages et les inconvénients des systèmes de gestion de la qualité. • Vous connaissez les exigences principales de la norme ISO 9001. • Vous êtes capable d'écrire des descriptifs de processus simples et claires. • Vous appréciez les différents objectifs de l'audit interne et de l'audit externe. • Vous comprenez le processus de certification, vous connaissez son échéancier – et vous êtes en mesure de calculer les coûts associés vous-même.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'un système de gestion de la qualité ? • Qu'est-ce qu'un système de gestion de la qualité apporte à mon entreprise ? • Quel est le lien entre la gestion de la qualité, la stratégie et l'opérationnel ? • Laquelle des nombreuses normes devrions-nous choisir ? • Peut-on « acheter » un système de gestion de la qualité, ou devrions-nous développer notre propre système ? • Pourquoi faisons-nous encore des audits internes en plus des audits externes ? • Combien de temps prend une certification ISO 9001, combien ça coûte ... et qui à le droit de certifier ?
Crédits	Les participants recevront un certificat de cours. Les participants certifiés PMP peuvent revendiquer 7 PDU.
Langues	Documentation et animation disponible en français, anglais et allemand.
Formateur	Dr. rer. nat. Jörg Hau, PMP et Auditeur .
Logistique	Formation hautement interactive , les dates sont publiées sur notre site web . Nous pouvons également dispenser ce cours comme formation interne dans votre entreprise. Min. 5, max. 12 participants. 1 jour, 1 formateur.

