

INTITULE DU PROGRAMME UV 31 : Initier la démarche qualité dans votre structure

OBJECTIFS :

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

- ★ Appréhender le système de management de la qualité,
- ★ Formaliser les actions d'amélioration en interne,
- ★ Générer des actions et les suivre dans le temps,
- ★ Mettre en place une didactique professionnelle avec un plan d'actions et participer au programme qualité défini,
- ★ Gérer au mieux le temps.

PUBLIC VISE :

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

PRÉ REQUIS :

Le stagiaire ayant déjà réalisé une formation Qualité Assurance™, depuis plus d'un an.

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,
Haïkel KASTALLI : formateur depuis 4 ans.

LIEU :

Le lieu sera défini ultérieurement.

PROCHAINES SESSIONS :

- ★ Les 29 et 30 mars 2018 à Port Sainte Foy
- ★ Les 25 et 26 juin 2018 à Bordeaux
- ★ Les 08 et 09 octobre 2018 à Toulouse

TARIFS :

- ★ A partir de 390€/ jour / participant avec une prise en charge partielle possible par les OPCA.
- ★ Le prix définitif sera validé en fonction du nombre total d'inscrits à la formation

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,
- ★ Échanges d'expériences : Questions / Réponses.

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	
Le travail en équipe	
<p>Matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Revue des 4 sources d'exigences spécifiées (Interne, Client, Réglementation, Classement Qualité Assurance™), ★ Définition de la démarche Qualité, impact sur son implication personnelle, ★ Intégrer la démarche Qualité dans son quotidien, 	<p>Après-midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Indicateurs internes : les comprendre pour les atteindre, ★ Uniformiser les méthodes de travail en équipe, ★ Améliorer son organisation et sa communication interne pour être plus efficace au quotidien ★ Définir les actions à mener vers les clients / les compagnies / les prospects.
DEUXIÈME JOURNÉE	
Mieux Appréhender les objectifs définis	
<p>Matin :</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 de performance, 	<p>Après-midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Planifier et maîtriser son plan d'actions ★ Se remettre en question pour atteindre les résultats demandés ★ Optimiser sa gestion du temps,