



African Water and
Sanitation Association

Association Africaine de
l'Eau et de l'Assainissement

AFWASA / AAEA



22^e CONGRÈS AAEA

16-20 Fév. 2025

Kampala, Ouganda



Session de formation

Systeme de management de la qualite selon l'ISO 9001 V 2015



08 - 12 Juillet 2024 Abidjan, Côte d'Ivoire



Objectifs

- Gérer la relation clientèle dans le respect des exigences du SMQ selon la norme ISO 9001 : 2015
- Connaître les concepts et enjeux du management de la qualité
- Connaître les concepts et enjeux de la gestion clientèle
- Appliquer les principes et les exigences de la norme ISO 9001 : 2015 pour améliorer la satisfaction client
- Savoir comment gérer efficacement la relation client



Contenu

● Generalité sur le management de la qualité

- Définition de quelques concepts qualité
- Historique du management de la qualité
- La famille des normes relatives à la qualité
- Les différentes évolutions de la norme ISO 9001
- Les sept Principes du Management selon l'ISO 9001/2015
- Les enjeux de la qualité

● ISO 9001 version 2015 et la gestion clientèle dans les entreprises

Notion de gestion clientèle

- Les enjeux de la gestion clientèle
- Références normatives selon ISO 9001 et la gestion clientèle
- Les défis de la gestion clientèle dans les sociétés d'eau en Afrique
- Les avantages de la gestion clientèle pour un entreprise

● Les Outils de la gestion clientèle

- Les normes de lignes directrices relatives à la gestion clientèle
 - ISO 10002 lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes
 - ISO 10003 lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes
 - ISO 10008 management de la qualité -- Satisfaction client -- Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur

- Procédure d'accueil client
 - Accueil physique
 - Accueil téléphonique
- Autres outils
 - Enquête de satisfaction client
 - Reclamation client
 - Fiche de satisfaction client
 - Indicateur de satisfaction client
 - Boîte à suggestions ou boîte à idées...

● Technique d'audit de la gestion clientèle dans un organisme

- Définition des concepts d'audit
- Préparation à l'audit
- Conseil pour le déroulement de l'audit
- Suivi des conclusions de l'audit
- Cas pratique

● Technique d'audit de la gestion clientèle dans un organisme

- Définition des concepts d'audit
- Préparation à l'audit
- Conseil pour le déroulement de l'audit
- Suivi des conclusions de l'audit
- Cas pratique



Public cible

- Gestionnaires qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Directeurs qualité

- Assistantes de Direction
- Secrétaires et toute personne
- préposée à l'accueil client.



Prérequis

Expérience en gestion de la qualité, accueil client, gestion clientèle...



Situation d'apprentissage



Exposé : 50%



Travaux
Exposé : 35%



Visite : 15%



Coût *

Membre AAEA : 500 USD

Non-Membre AAEA : 600 USD

*(Les coûts prennent en compte les frais de formation, les pauses-café, les déjeuners, le transport pour la visite de terrain et le kit de formation)

Informations complémentaires : angoran@afwasa.org