

## RESPONSABLES QUALITE

### Module 1 :

- Présenter la culture de qualité d'une entreprise
- Savoir introduire les valeurs et les engagements de l'entreprise
- Parler de qualité en relation avec l'image de la marque
- Décrire une procédure d'entreprise

### Module 2 :

- S'exprimer sur le management de la qualité
- Lexique du contrôle qualité
- Renseigner sur la prévention et l'assurance qualité
- Savoir expliquer les liens entre qualité et réduction des coûts

### Module 3 :

- Commenter l'impact d'une démarche de qualité
- Décrire l'environnement de travail et les relations intra-entreprise
- Détailler des modes de fabrication et de production
- Parler de la préservation de l'environnement

### Module 4 :

- Savoir expliquer les normes et labels
- Lexique des audits, tests, procédures ; conformité et non-conformité
- Exposer les types d'accréditations et de certifications
- Faire le descriptif du suivi d'un processus de qualité

### Module 5 :

- Parler de qualité dans la relation client
- Lexique de la chaîne des relations et du rapport de confiance
- Informer un client sur la qualité et les origines d'un produit
- S'exprimer sur la satisfaction client et la qualité du service client

### Module 6 :

- Informer les employés sur la qualité
- Présenter une démarche qualité à des employés
- Exposer les avantages de l'amélioration continue
- Discuter de la qualité et du bien-être au travail