

PRÉSENTIEL



450 € HT/PERS*

*de 4 à 10 participants

FORMATION EN 7H

ACCOMPAGNEMENT À LA CERTIFICATION QUALITÉ (AFNOR ET VERITAS)

OBJECTIF : STRUCTURER VOTRE ACTIVITÉ AUTOUR D'UN SYSTÈME QUALITÉ ROBUSTE POUR GARANTIR LA SÉCURITÉ DES SOINS ET LA FIDÉLISATION DE VOS PATIENTS. APPRENEZ À TRANSFORMER LES CONTRAINTES NORMATIVES EN LEVIERS DE PERFORMANCE ET À INSCRIRE VOTRE POINT DE VENTE DANS UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

PROGRAMME DE FORMATION : TRANSFORMER LA NORME EN LEVIER DE CROISSANCE

- **Culture & Engagement Qualité** : Initiez votre démarche par une personnalisation du système qualité à l'identité de votre magasin. Apprenez à fédérer votre équipe autour des enjeux de la norme et à transformer les obligations réglementaires en un véritable engagement de service partagé.
- **Conformité & Audit Interne** : Maîtrisez le cadre réglementaire et les exigences du référentiel pour assurer la mise en conformité totale de votre point de vente. Apprenez à réaliser des audits internes rigoureux pour identifier les points de progression avant les échéances officielles.
- **Ingénierie Documentaire & SMQ** : Structurez votre Système de Management de la Qualité (SMQ) en organisant une traçabilité irréprochable. Apprenez à créer et à faire vivre les procédures et documents nécessaires pour garantir l'homogénéité des pratiques et la sécurité des soins.
- **Optimisation du Parcours Client** : Préparez sereinement vos audits mystères et audits de suivi en analysant chaque étape du parcours client. Apprenez à définir des échéances de réalisation réalistes pour maintenir un haut niveau d'exigence et garantir le renouvellement de vos certifications.
- **Validation & Certification** : Concluez par un Post-test. Ce bilan certifie votre capacité à piloter un système qualité complet, alliant rigueur administrative, excellence opérationnelle et satisfaction client durable.