

AISS Qualité des services

Mis à jour le 05/12/2025

⌚ Durée

5 jours

€ Prix de la formation

2100 €

📍 Lieu(x) des sessions

En présence à Paris

★ Satisfaction globale

9/10

[Voir tous les avis](#)

Objectifs

Cette formation vise à examiner les différents aspects de la mise en œuvre efficace et efficiente d'une démarche de qualité des services.

Elle a pour objectifs de permettre aux participants de :

1. Identifier les étapes clés pour **élaborer une stratégie d'amélioration de la performance des services rendus** et appréhender ses impacts sur l'organisation et les processus de travail
2. Appréhender l'**approche marketing de l'offre de service** pour mieux cibler les publics et mesurer leurs attentes
3. Analyser les méthodes pour **développer une culture du service**, en impulsant le changement et créant un environnement propice à l'implication du personnel
4. Identifier les **outils de suivi de la performance** du service rendu : mesures et indicateurs pertinents
5. Appréhender l'**utilisation des nouvelles technologies** pour accroître l'offre de service et renforcer la satisfaction du public.