

Les Jeudis de la Mesure *Qualité*



Chez Ladurée Champs Elysées
de 8h30 à 10h30
75, Avenue des Champs Elysées 75008 Paris.
Tél. : 01 40 75 08 75 - Fax : 01 40 75 06 75.
Métro : Franklin-Roosevelt (Ligne 1, Ligne 9)

Places limitées
Inscrivez-vous vite !

PROGRAMME DÉTAILLÉ DU JEUDI 19 MAI

Développer les outils de mesure pour appréhender la qualité de la relation client à distance (téléphone, mail, courrier).

Maxiphone (filiale du Groupe MV2) a développé une méthode d'évaluations afin de mesurer la qualité délivrée sur les différents canaux et pour tous les motifs de contact.

1. Les évaluations, quelles finalités ?

- Mobiliser
- Satisfaire

2. Les évaluations, qu'est-ce que c'est ?

- Un dispositif de mesure de la qualité de service délivrée

3. Les évaluations, à quoi ça sert ?

- Contrôler, mesurer
- Manager, progresser

4. La phase d'ingénierie

- S'approprier le référentiel
- Définir le périmètre des mesures
- Maîtriser les contraintes techniques
- Constituer le comité de pilotage

5. Phase opérationnelle d'ingénierie

- Les process d'enregistrements
- Les échantillons
- La grille d'évaluation
- La sécurisation des données

6. L'expertise de Maxiphone

- Nos principes de formation
- Le reporting en ligne

Venez profiter
de notre expérience
et expertise
en échangeant autour
de cet atelier thématique
animé par *Gérard Bon**



HORAIRES :

Accueil : 08 H 30

Démarrage présentation : 09 h 00

- Introduction générale et présentation des modules

- Présentation du Groupe MV2

- Développement de la thématique et études de cas

Fin présentation 10 h 00

Échanges jusqu'à 10 h 30 - 11h00

Contact inscriptions : Jonathan Mouyal
01 46 73 31 23 - communication@mv2group.com
www.mv2group.com/Matinales

Je souhaite rencontrer un interlocuteur
Maxiphone lors d'un rendez-vous privé
Tel : 01 46 73 30 50
nous contacter par mail cliquez ici

*Intervenant : Gérard Bon, Consultant spécialiste dans les mesures qualité et la relation client

Gérard Bon a été responsable de la mise en place et du pilotage des mesures de satisfaction dans le Groupe Orange France Telecom et trésorier de l'Adetem. Aujourd'hui, il est consultant indépendant (société Satcli), enseigne le marketing relationnel.

