

## LA CERTIFICATION ENGAGEMENT DE SERVICE « QUALITE EN OPTIQUE »

La certification engagement de service « qualité optique » garantit une haute qualité de service à vos consommateurs, depuis l'accueil jusqu'au suivi, en passant par le conseil et la fourniture d'un équipement optique conforme à la prescription médicale et au devis réalisé.

Valoriser vos bonnes pratiques et votre savoir-faire en communiquant sur la mise en place de cette démarche qualité et l'obtention de la certification la plus répandue auprès des opticiens.



### Public

Manager, opticiens, en magasin d'optique



### Participants

Jusqu'à 4 personnes



### Intra

Dans vos locaux,  
Selon vos disponibilités



### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont, aucune connaissance particulière.



### Durée

De 1 à 4 jours  
(Suivi de l'audit  
Accompagnement jusqu'à  
l'audit de certification)



### Tarif

Sur demande selon  
formule choisie.



### Objectifs

- ✓ Comprendre les enjeux de la démarche certification engagement de services « qualité en optique ( REF 230)»
- ✓ Acquérir une méthode et des outils pour construire une démarche pertinente d'engagement de services « qualité en optique » afin d'obtenir la certification
- ✓ Savoir piloter sa démarche avec succès sur du long terme

### Programme

#### 1/AUDIT ET DIAGNOSTIC DU POINT DE VENTE

- La démarche de certification engagement de service « Qualité en optique »
- Etat des lieux, analyse des documents existants.
- La procédure de la mise en place des engagements de service

#### 2/ METHODE ET OUTIL POUR CONSTRUIRE, SUIVRE ET EVALUER LA DEMARCHE QUALITE

- Fiche pratique par engagement
- Tableau récapitulatif par engagement

#### 3/ PASSAGE EN REVUE DU REFERENTIEL DE SERVICE

- Déterminer ses priorités et ses actions d'amélioration
- Mise en place des engagements de service
- Mise en place des preuves documentaires

#### 4/ METTRE EN ŒUVRE LA DEMARCHE D'ENGAGEMENTS DE SERVICE

#### 5/ PILOTER LE DEPLOIEMENT INTERNE ET EXTERNE DE LA DEMARCHE

- Permettre à l'opticien de suivre la procédure du suivi et la mise en place des engagements et des dispositions et du dispositif de pilotage
- Implication du management et des équipes

#### 6/ ÉVALUER ET AMELIORER SA DEMARCHE D'ENGAGEMENTS DE SERVICES

- Les différents dispositifs d'évaluation
- Les actions d'amélioration

### Méthodes et Moyens pédagogiques

Il s'agit d'expliquer, pratiquement, aux responsables et à leurs collaborateurs, comment s'approprier le référentiel et comment l'utiliser et l'interpréter en fonction des différents services de l'entreprise et des diverses catégories de produits et services concernés :

- > Exemples de réalisations
- > Mise en situation de contacts clients et collaborateurs
- > Modèles de documents, autodiagnostic.
- > **Identification** des besoins de chaque participant en amont la formation : entretien téléphonique individuel avec le formateur, échanges par email, Apports théoriques et travaux pratiques, Analyse des textes en vigueur, accent mis sur les nouvelles exigences réglementaires. Évaluation progressive des acquis "étape par étape".

### Matériel pédagogique

Vidéoprojecteur, référentiel, fichier, manuel qualité, guide

### Intervenant

Formateur expérimenté qualité en optique, auditeur.

### Evaluation et validation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser.  
Délivrance d'un certificat de réalisation

## 7/ ÉLABORER SON DOSSIER DE FORMATION

- QUALIOPI : les 7 critères et 22 à 32 indicateurs du référentiel en détail
- les éléments déclaratifs requis et les informations documentées à produire
- identification des nouvelles informations documentées à requérir.
- la stratégie d'élaboration : que faut-il faire certifier pour atteindre ses objectifs
- travaux pratiques : élaboration concrète du dossier de certification,

## 8/ PREPARER SON DOSSIER DE CERTIFICATION

- validation des points à mettre en valeur et preuves
- finalisation du dossier
- préparation à l'audit de certification
- Et après...règlement d'usage de la marque QUALIOPI

### Modalités d'accès

Positionnement par une entreprise, par un gérant d'entreprise

### Délais d'accès :

Au plus tard 7 jours avant la date de début de la formation.

### Support pédagogique :

Un classeur complet et un manuel qualité sont remis aux stagiaires à l'issue de la formation.