

FORMATION CONTINUE

[BUSINESS BY DESIGN]

QUALITÉ PERÇUE

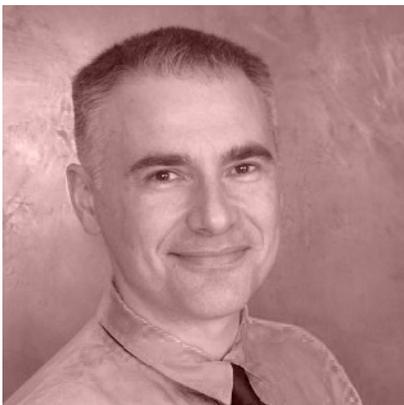
PROGRAMMES DE FORMATION
CONTINUE PROFESSIONNELLE
MODULES INITIATION ET CONFIRMÉ

PROGRAMME DE FORMATION SUR LA QUALITÉ PERÇUE

QUALITÉ PERÇUE, QUAND L'EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR FAIT LA DIFFÉRENCE

La qualité perçue impacte l'expérience de l'utilisateur.
Comment la définir, comment la mettre en œuvre au service d'une gamme de produit ou d'un service ? Ce parcours, composé de modules gradués, permet d'explorer cette discipline et d'acquérir de bonnes pratiques, des outils et des repères pour développer des solutions adaptées à ses besoins.

LE FORMATEUR



ROMUALD VIGIER

Diplômé CI Ensci les Ateliers
Après avoir exercé en tant que consultant en innovation & stratégie produit pendant près de 10 ans, Romuald VIGIER a été directeur R&D dans le secteur des transports puis cofondateur d'une start-up de cryo-technologies appliquées au domaine paramédical. Parallèlement, il est formateur depuis une dizaine d'années. Aujourd'hui consultant & formateur sur les sujets qui touchent à la montée en gamme (Stratégie de montée en gamme, management de l'expérience client, élaboration de business model, design management, conception innovante de services, etc.), il est l'un des rares spécialistes français de la Qualité Perçue.

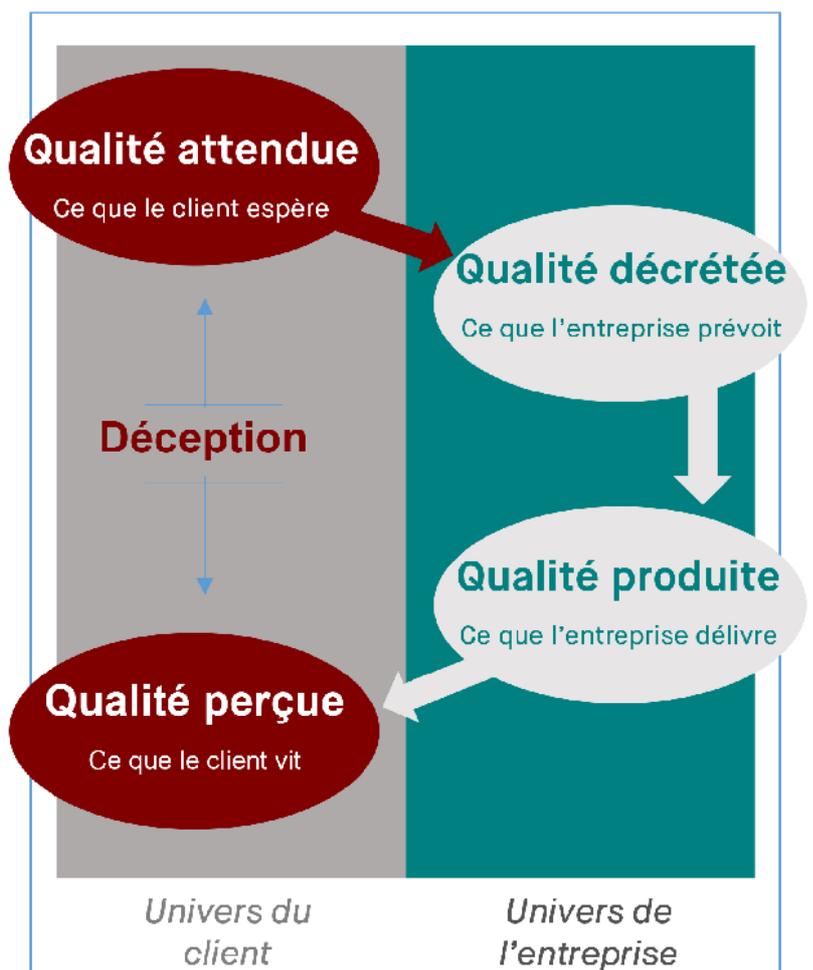
RENSEIGNEMENTS :
FORMATION-FC@ENSCI.COM
48 RUE ST SABIN, 75011 PARIS
0149231212
WWW.ENSCI.COM

MODULE 1
Qualité perçue niveau 1 :
Les fondamentaux
2 jours-24 et 25 sept 2018
Débutant
Prix 1500€

MODULE 2
Qualité perçue niveau 2 :
La montée en gamme
2 jours-15 et 16 novembre 2018
Débutant
prix 1500€

PUBLICS

Cadres de direction générale, direction marketing, direction R&D, direction qualité, RSE, consultant en stratégie, en marketing et en conception d'offres.





QUALITE PERÇUE NIVEAU 1 : LES FONDAMENTAUX

Sur des marchés désormais mondialisés et hyperconcurrentiels, la compétitivité hors coûts et la fidélisation des clients passent par la Qualité Perçue de l' offre (produit et service). Les entreprises ont besoin de concepts clairs et d'outils opérationnels pour réellement maîtriser celle-ci. Cette formation pose les bases de cette discipline désormais incontournable.

DATES : 10 ET 11 SEPTEMBRE 2018
DURÉE : 2 JOURS/ 14H
HORAIRES : 9H30-13H ET 14H à 17H30
LIEU : ENSCI-LES ATELIERS
PARTICIPANTS : 3 MINIMUM, 12 MAXIMUM
COÛT : 1500 €

PROGRAMME

-Le module se déroule sur deux journées successives : la première vouée à l'acquisition des notions essentielles et la seconde plus orientée sur la manipulation pratique des outils.

DÉROULEMENT JOURNÉE 1 :

- Définitions et enjeux
- Zoom sur la qualité apparente
- Zoom sur la qualité vécue
- JOLT
- Définition de la QP et de son mode de constitution
- Distinguo QP/QO
- Distinguo QA/QV
- Echange sur les enjeux de la QP
- Les biais cognitifs
- Qu'est-ce qu'un « signe qualitatif » ?
- Et pour un service ?
- Signes & design
- Référentiel
- Les filtres culturels
- Signes universels & culture tech
- Prix, rareté, réputation
- Diagnostics
- B-to-B
- Le volet QA d'un CC
- MOVE
- La notion d'expérience client
- La notion de parcours client
- UX
- Design d'expérience
- Triptyque des scénarii

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Ce module permet aux participants de comprendre les enjeux et notions fondamentales de la Qualité Perçue ainsi que d'en aborder les principaux concepts et outils.

PUBLICS

Cadres de direction générale,
 direction marketing,
 direction R&D,
 direction qualité,
 RSE,
 consultant en stratégie,
 en marketing
 et en conception d'offres.

PRÉREQUIS

- Culture du projet
 et de la conception

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apport théorique
 Exercices pratiques
 Apprentissage en mode projet

DÉROULEMENT JOURNÉE 2 :

- Rapport d'étonnement
- Le bocal de Shoji Shiba
- Le modèle de Kano
- Le maillon faible
- Les enquêtes
- Les benchmarks
- Le candide
- Essays de mesurer la QP de nos marques
- les pistes d'amélioration
- Présentations croisées et argumentaires
- Mesure des attentes stagiaires

RENSEIGNEMENTS :

FORMATION-FC@ENSCI.COM
 48 RUE ST SABIN, 75011 PARIS
 0149231212
 WWW.ENSCI.COM



QUALITE PERÇUE NIVEAU 2 : LA MONTÉE EN GAMME

Votre entreprise souhaite « **monter en gamme** » ? Mais, concrètement, comment faire ? Cette formation vous donne les clefs méthodologiques **et** les outils pratiques d'une montée en gamme efficace et rentable. Ce module, suite du module initial (*Management de la Qualité Perçue 1 : les fondamentaux*), en permet une mise en application personnalisée.

DATES : 24 ET 25 SEPTEMBRE 2018
DURÉE : 2 JOURS/ 14H
HORAIRES : 9H30-13H ET 14H à 17H30
LIEU : ENSCI-LES ATELIERS
PARTICIPANTS : 3 MINIMUM, 12 MAXIMUM
COÛT : 1500 €

PROGRAMME

-Le module se déroule sur deux journées successives : chacune étant partagée entre l'acquisition des notions essentielles et la manipulation pratique des outils.

DÉROULEMENT JOURNÉE 1 :

- Rappel des fondamentaux
- La situation : mesure & analyse
- Atelier pratique phase 1
- Le projet : vécu client, mission & modèle économique
- Atelier pratique phase 2

DÉROULEMENT JOURNÉE 2 :

- **KANO & les B.A.S.E.S. :** Définir des priorités
- Atelier pratique phase 3
- Qualité Perçue et chronologie de montée en gamme
- Atelier pratique phase 4
- Clôture formation & Distribution du livre

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Ce module permet aux participants d'appliquer les concepts et outils de la Qualité Perçue dans le cadre d'une **montée en gamme** de leur entreprise.

PUBLICS

Cadres de direction générale,
 direction marketing,
 direction R&D,
 direction qualité,
 RSE,
 consultant en stratégie,
 en marketing
 et en conception d'offres.

PRÉREQUIS

- Culture du projet et de la conception
- Module d'approfondissement

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apport théorique
 Exercices pratiques
 Apprentissage en mode projet

RENSEIGNEMENTS :

FORMATION-FC@ENSCI.COM
 48 RUE ST SABIN, 75011 PARIS
 0149231212
 WWW.ENSCI.COM

