

Développer les outils d'organisation interne dans son agence pour une meilleure satisfaction de l'ensemble des acteurs (dirigeant, personnel, clients, fournisseurs, sous traitants...)

OBJECTIFS GENERAUX

A l'heure où plus de 70% des clients préparent leurs vacances sur Internet, où les avis des internautes sont déterminants dans le choix de l'hébergement des vacances, il convient d'aller au-delà des démarches qualité externes et de mettre en place des outils d'optimisation de l'organisation interne de l'entreprise pour une meilleure satisfaction de l'ensemble des acteurs (personnel, dirigeants, clients, fournisseurs, sous traitants).

ADAPTER LES OUTILS D'AMELIORATION CONTINUE ET D'ORGANISATION DE LA QUALITE DANS L'AGENCE IMMOBILIERE

Objectifs : Inscrire l'entreprise dans une dynamique d'amélioration continue avec une remise en cause permanente, mettre en place des outils d'organisation internes directement opérationnels

Méthode :

- Alternance de réflexion générale sur l'entreprise et son organisation / exercice pratique / conception des outils / réflexion sur les procédures à mettre en place

Plan de l'intervention

1. L'Organisation de l'entreprise

- Auto contrôle de l'organisation interne
- Déterminer les points d'amélioration
- Lister les procédures à mettre en place

2. La Régularité dans l'entreprise

- Gestion du temps
- Remise en cause permanente
- Construction des étapes

3. Le suivi qualité

- Mettre en place et gérer ses statistiques
- Développer les indicateurs qualité
- Gérer les réclamations

4 La mise en place des outils qualité dans l'agence :

- Comprendre l'utilité des procédures
- Mettre en place le plan d'organisation globale de l'agence
- Déterminer les procédures types à mettre en place

Participants : Documents à apporter :

Procédures en place (si existante), lettre de réclamations, documents commerciaux. Venir si possible avec l'ordinateur portable.

Des tests seront effectués en amont de la formation pour déterminer les besoins des participants.

