

# QUALITÉ PERÇUE

## Public

Professionnels impliqués dans la mise en place d'une démarche qualité perçue et nécessitant une bonne compréhension de ses principes fondamentaux.



Min. 4 - Max. 10 personnes

## Aucun prérequis



**14h** (2 jours)  
Présentiel **ou** distanciel



**900 € HT/ pers.**  
**5 400 € HT** pour un groupe de 6 à 10 personnes.

## PROGRAMME

### Les enjeux de la Qualité Perçue d'un produit

- Définition de la Qualité Perçue
- Les différents niveaux de satisfaction ressentie par le client
- La fidélisation à une marque

### Ressentis, satisfaction et sens

- Les notions de subjectivité, abstraction et relativité
- Les différentes perceptions
- Les sciences cognitives

### Les objectifs de la Qualité Perçue

- Mesurer et contrôler la Qualité Perçue
- Gagner des parts de marché sur la concurrence
- La Qualité Perçue dans un projet et chez les constructeurs

### La Qualité dans l'ingénierie automobile

- Les méthodes utilisées et la démarche d'amélioration
- Mesurer efficacement et améliorer la performance de la Qualité Perçue d'un nouveau produit.

## OBJECTIFS

- ✓ Identifier les problèmes de qualité
- ✓ Comprendre le principe des attributs qualité perçue
- ✓ Disposer des bases nécessaires à l'élaboration d'un modèle d'évaluation propre à l'entreprise

## PEDAGOGIE

Apport théorique de vrais professionnels, quelques exemples et exercices pratiques.

## EVALUATION

Exercices pratiques, quizz et mises en situation. Evaluations sous forme de questionnaires en fin de journée.