

## La qualité dans le secteur tertiaire

Durée : 5 jours  
Du 13/12 au 17/12/2004

### Présentation :

La qualité dans le secteur tertiaire

### Objectif :

Initier les participants à la démarche qualité.

### Public cible :

Enseignants des ISET

### Programmes :

- Etude des besoins et attentes des participants ;
- Le management Qualité et la norme ISO 9001 ;
- La démarche Qualité ;
- L'approche processus
- L'écoute client ;
- Les outils de gestion et d'amélioration de la Qualité ;
- Les audits qualité internes.

### Animation :

Faten Meziou  
Technologue à l'ISET  
Chargua II

Date : 17/12/2004