

## **FICHE 23 : [MODULE DE FORMATION SUR LA GESTION DE QUALITÉ DES SERVICES]**

### **1- OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

Cette formation abordera les thèmes suivants :

- Les notions de base de la qualité appliquée à la micro finance;
- La définition de la qualité, les maîtres à penser du domaine de la qualité ;
- Les dimensions de la qualité ;
- Les phases décisionnelles de la qualité ;
- Les facteurs déterminants de la qualité ;
- Les conséquences de la non qualité ;
- Les coûts-qualité.

### **2- PUBLIC CIBLÉ :**

Cette formation s'adresse principalement aux gérants ou aux responsables de caisse.

### **3- PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION :**

- Minimum : Bac + 4 en Comptabilité, Gestion

### **4- APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE**

- Exposé.

### **5- NOMBRE DE FORMATEURS NÉCESSAIRES :**

- 2 formateurs

### **6- DURÉE DE LA FORMATION :**

- 3 jours

### **7- MATÉRIEL REQUIS :**

- Un Local;
- Un tableau Padex;
- Marqueurs – Bics - Feuilles blanches.