

Fiche d'offre de formation

Informations générales

Thème : Exportation et commercialisation



Informations sur l'activité

Titre

L'élaboration des besoins clients – « VOC »

Contenu

- 1) Introduction et conscientisation**
 - Définitions
 - L'intégration de l'élaboration des besoins clients dans le processus de développement de nouveaux produits
 - Discussion de groupe : Votre organisation est-elle orientée vers le client?
- 2) Capter les voix des clients**
 - Outils de recherche de données : un survol
 - La sélection stratégique des clients et des non clients
 - L'équilibre entre les clients externes et internes (manufacturiers et administratifs)
 - Les meilleures pratiques de l'entrevue
 - Techniques de définition de problèmes
 - Discussion de groupe : quelles difficultés avez-vous rencontré en appliquant ces outils?
- 3) Transformer les voix des clients**
 - Grille de transformation des voix du client
 - La sélection positive : comment se limiter aux idées essentielles
 - L'hierarchisation des attentes clients : pour une structure opérationnelle
- 4) Analyser qualitativement les attentes clients**
 - Le diagramme de Kano : distinguer les besoins de base, de performance et d'innovation
 - L'exploitation et l'analyse du questionnaire de Kano
 - L'analyse fonctionnelle : la méthode et ses bénéfices
 - Les multiples facettes de la maison de la qualité (DFQ)

	<p>5) Définir la stratégie produit/service</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les conclusions de l'analyse de la maison de la qualité (DFQ) ○ Se bâtir une orientation stratégique de développement à partir des attentes clients <p>7) Conclusion et leçons apprises</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ « Debriefing » en groupe
Forme	Présentation formelle sur PowerPoint Audio visuel Exercices individuels Discussion de groupe
Langue	Français
	Durée 1 journée
Lieu de formation	A déterminer
Matériel pédagogique	Copie de la présentation et des outils présentés
Équipements et logiciels requis	Fournis
Type de reconnaissance et d'évaluation	Formulaire d'évaluation

Informations sur la clientèle desservie

Participants	Directeur, ingénieurs et techniciens R&D, directeur et personnel de l'ingénierie, personnel du marketing, chef de produit, et tous ceux qui, dans une entreprise, sont associés directement au processus de développement de produit ou de services.
Nombre de participants	8 et 15
Conditions d'admission	Générales

Informations sur les coûts

Coût	Valeur de 620\$ offerte à 310\$ grâce à la subvention d'Emploi Québec (les taxes sont calculées sur les coûts avant la subvention)
Modalités	Payable lors de l'inscription

Informations sur l'organisme formateur

Raison sociale	Promaintech Novaxa
Adresse et code postal	979, de Bourgogne, bureau 245, Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4
Téléphone	652-1100, 864-8898
Site Internet	www.pmtn.com
Courriel	info@pmtn.com

Pour de l'information supplémentaire, veuillez contacter Martine Lessard chez PÔLE Québec Chaudière-Appalaches au (418) 681-9700 poste 225 ou par courriel au martine.lessard@pole-qca.ca