RETOUR SUR LE SYMPOSIUM "MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT"

Retour sur le symposium « Management de la Qualité et de l'Expérience client : Enjeux, pratiques et méthodes », organisé par l'Institut Supérieur de Management en collaboration avec le groupe La Poste, le laboratoire Larequoi et la Fondation UVSQ, le 28 mars 2019.

article publié le 10 avril 2019

UVSQ
Bâtiment d'Alembert – Amphithéâtre
Condorcet
5-7 boulevard d'Alembert
78280 Guyancourt

Cette manifestation a été l'occasion de réunir un ensemble de responsables d' entreprises, de praticiens et d'enseignant-chercheurs autour des questions de gestion de la qualité, de la satisfaction client.

Plusieurs séquences ont rythmé cette journée, qui ont permis d'aborder les enjeux et les pratiques actuelles d'une part, du management de la qualité et du management des processus, et, d'autre part, management de l'expérience client et de la satisfaction client :
- Session 1 : Les enjeux de la qualité et la nécessaire transformation des organisations
- Session 2 : De nouvelles pratiques de la qualité
- Session 3 : La satisfaction client au cœur des démarches qualité
- Session 4 : Des expériences de la gestion de l'expérience client
- Session 5 : Les enjeux de la gestion de l'expérience client.

Nous remercions l'ensemble des contributeurs et des participants à cette journée d' échange, ainsi que la direction et les collaborateurs de la *Direction Qualité et Satisfaction Client* de la branche *Service Courrier Colis* du Groupe La Poste pour leur soutien à la Chaire.

Vous pouvez consulter le programme détaillé de la journée et télécharger les supports de présentations des intervenants via les liens suivants :
0 - Programme de la journée
1 - Le contrat expérience client – vers une expérience client d'excellence
2 - La qualité vue à travers la prise en compte des parties prenantes dans les démarches de conception des systèmes innovants
3 - Management de la qualité par l'exemple : labels et certifications dans l'Enseignement Supérieur, Recherche et Innovation. Des dispositifs d'Etats, leviers vers les bonnes pratiques managériales
4 - L'aéronautique, un monde exigeant. Les enjeux des démarches qualité
5 - Pilotage des processus : démarche pertinente pour mieux servir les clients et réduire les coûts
6 - La conduite des enquêtes de satisfaction client : l'innovation au service du client
7 - Qualité et transformation digitale des entreprises : état des lieux, stratégies et compétences
8 - Comment engager les consommateurs dans la co-construction de valeur et d'identité de l'entreprise ?
9 - Présentation de UP France
10 - Mesurer l'expérience client ? Enjeux et obstacles
11 - La modélisation du management de l'expérience client : aperçu des pistes ouvertes

par la normalisation

12 - La modélisation du management de l'expérience client : aperçu des pistes ouvertes par la normalisation

13 - Méthodologie Tracker Miroir : Clients Vs. Collaborateurs

L'Equipe de « la Chaire La Poste : Qualité & Expérience Client »