



## RESPONSABLES QUALITE

### PRE-REQUIS

Chaque formation est accessible après un audit préparatoire de positionnement linguistique qui comprend :

- Un test en ligne sur le site d'OpenLang
- Une évaluation de la production écrite
- Une évaluation orale dans la langue cible
- Un formulaire d'expression des besoins
- Un entretien psychopédagogique en français
- Une auto-évaluation

➡ Un rapport de compétences dans la langue cible est remis au candidat à une formation.

Pour les formations à distance et toutes les formations dans le cadre du CPF :

- Le stagiaire doit avoir accès à un ordinateur avec webcam.
- La connexion Internet est primordiale.
- L'ordinateur devra être équipé d'un système d'exploitation récent.
- L'utilisation de la caméra est indispensable.
- Prévoir si possible un casque ou des écouteurs avec un micro.

### OBJECTIFS GLOBAUX

Les objectifs à atteindre sont définis en amont de la formation en fonction du niveau et de la nature des compétences visées dans la langue cible.

**A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :**

- Mieux maîtriser le lexique professionnel ciblé
- Parler de la culture de qualité de leur entreprise
- Présenter une démarche qualité
- Donner des explications sur un processus qualité
- Décrire des modes de production ou des méthodes de travail

### CONTENU

Parcours axé autour de 6 modules thématiques.

Les modules sont adaptables et modifiables en fonction du niveau initial et des objectifs de chaque stagiaire.

Le parcours est complété par une approche grammaticale et syntaxique pratique et fonctionnelle.



#### **Module 1 :**

- Présenter la culture de qualité d'une entreprise
- Savoir introduire les valeurs et les engagements de l'entreprise
- Parler de qualité en relation avec l'image de la marque
- Décrire une procédure d'entreprise

#### **Module 2 :**

- S'exprimer sur le management de la qualité
- Lexique du contrôle qualité
- Renseigner sur la prévention et l'assurance qualité
- Savoir expliquer les liens entre qualité et réduction des coûts

#### **Module 3 :**

- Commenter l'impact d'une démarche de qualité
- Décrire l'environnement de travail et les relations intra-entreprise
- Détailler des modes de fabrication et de production
- Parler de la préservation de l'environnement

#### **Module 4 :**

- Savoir expliquer les normes et labels
- Lexique des audits, tests, procédures ; conformité et non-conformité
- Exposer les types d'accréditations et de certifications
- Faire le descriptif du suivi d'un processus de qualité

#### **Module 5 :**

- Parler de qualité dans la relation client
- Lexique de la chaîne des relations et du rapport de confiance
- Informer un client sur la qualité et les origines d'un produit
- S'exprimer sur la satisfaction client et la qualité du service client

#### **Module 6 :**

- Informer les employés sur la qualité
- Présenter une démarche qualité à des employés
- Exposer les avantages de l'amélioration continue
- Discuter de la qualité et du bien-être au travail

### **MODALITES DE SUIVI D'EXECUTION DU PROGRAMME**

- Des feuilles d'émargements attestent de l'assiduité du stagiaire. Elles font la somme du temps de contact avec la langue pendant la formation (temps de séance + travail personnel + environnement socio-professionnel).
- Un suivi pédagogique dans l'espace personnel du stagiaire sur le site d'Openlang recense après chaque séance les objectifs, les contenus et les durées.
- Une veille individuelle est assurée par le responsable pédagogique d'OpenLang afin que la formation soit continûment en adéquation avec les besoins et attentes du stagiaire.
- Le stagiaire est accompagné par le biais d'une messagerie (ou d'un appel téléphonique) qui lui permet de prendre contact avec OpenLang afin de poser tout type de questions, tant logistiques que pédagogiques.
- Des évaluations ponctuelles et sommatives sont aménagées en fonction des compétences à acquérir.
- Un bilan pédagogique dans l'espace personnel du stagiaire sur le site d'OpenLang analyse sa progression par compétences et le niveau de communication atteint.
- Une attestation de réalisation de la formation est transmise dans l'espace personnel du stagiaire.