

# FORMATION CONTINUE

---

[BUSINESS BY DESIGN]

QUALITÉ PERÇUE

PROGRAMMES DE FORMATION  
CONTINUE PROFESSIONNELLE  
MODULES INITIATION ET CONFIRMÉ

---

PROGRAMME DE FORMATION SUR LA QUALITÉ PERÇUE

QUALITÉ PERÇUE, QUAND L'EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR FAIT LA DIFFÉRENCE

La qualité perçue impacte l'expérience de l'utilisateur.  
Comment la définir, comment la mettre en oeuvre au service d'une gamme de produit ou d'un service ? Ce parcours , composé de modules gradués, permet d'explorer cette discipline et d'acquérir de bonnes pratiques, des outils et des repères pour développer des solutions adaptées à ses besoins.

LE FORMATEUR



ROMUALD VIGIER

Diplômé CI Ensci les Ateliers  
Après avoir exercé en tant que consultant en innovation & stratégie produit pendant près de 10 ans, Romuald VIGIER a été directeur R&D dans le secteur des transports puis cofondateur d'une start-up de cryo-technologies appliquées au domaine paramédical. Parallèlement, il est formateur depuis une dizaine d'années. Aujourd'hui consultant & formateur sur les sujets qui touchent à la montée en gamme (Stratégie de montée en gamme, management de l'expérience client, élaboration de business model, design management, conception innovante de services, etc.), il est l'un des rares spécialistes français de la Qualité Perçue.

RENSEIGNEMENTS :  
FORMATION-FC@ENSCI.COM  
48 RUE ST SABIN, 75011 PARIS  
0149231212  
WWW.ENSCI.COM

MODULE 1

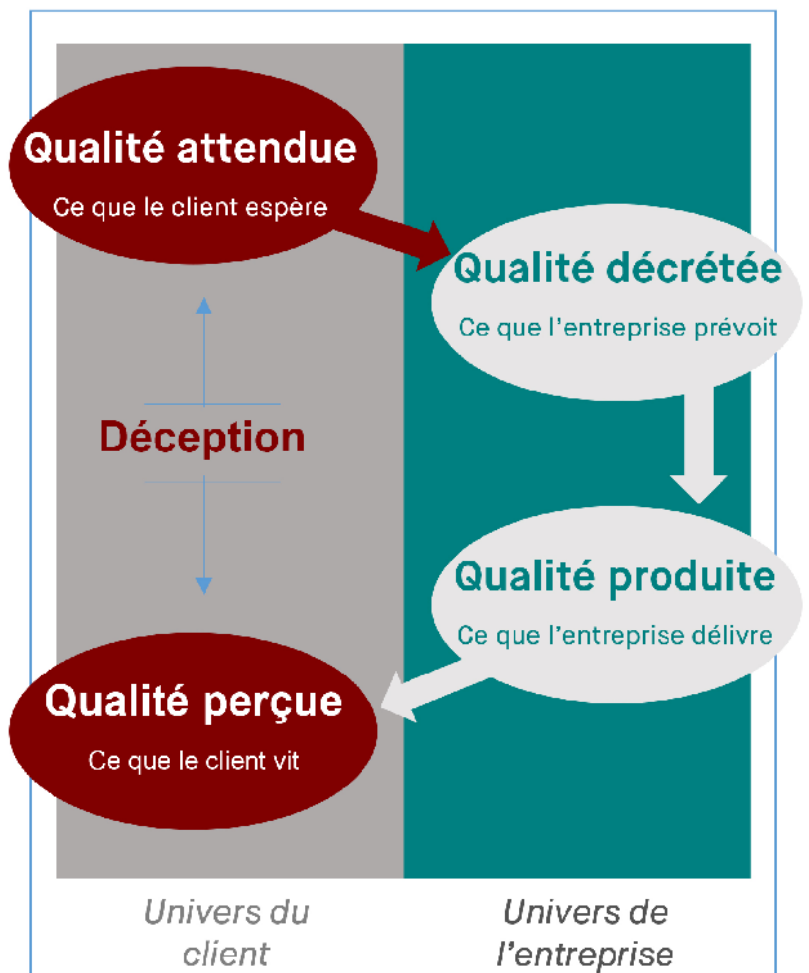
Qualité perçue niveau 1 : Les fondamentaux  
Débutant- 2 jours -  
Coût stage 1500€/personne

MODULE 2

Qualité perçue niveau 2 : La montée en gamme  
Débutant- 2 jour-  
Coût stage 1500€/personn

**PUBLICS**

Cadres de direction générale, direction marketing, direction R&D, direction qualité, RSE, consultant en stratégie, en marketing et en conception d'offres.



## QUALITE PERÇUE NIVEAU 1 : LES FONDAMENTAUX

Sur des marchés désormais mondialisés et hyper concurrentiels, la compétitivité hors coûts et la fidélisation des clients passent par la Qualité Perçue de l' offre (produit et service). Les entreprises ont besoin de concepts clairs et d'outils opérationnels pour réellement maîtriser celle-ci. Cette formation pose les bases de cette discipline désormais incontournable.

DURÉE : 2 JOURS/ 14H  
HORAIRES : 9H30-13H ET 14H à 17H30  
LIEU : ENSCI-LES ATELIERS  
PARTICIPANTS : 3 MINIMUM, 12 MAXIMUM  
COÛT : 1500 €

### PROGRAMME

-Le module se déroule sur deux journées successives : la première vouée à l'acquisition des notions essentielles et la seconde plus orientée sur la manipulation pratique des outils.

#### DÉROULEMENT JOURNÉE 1 :

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre en oeuvre les enjeux et notions fondamentales de la Qualité Perçue grâce aux principaux concepts et outils.

- Définitions et enjeux
- Zoom sur la qualité apparente
- Zoom sur la qualité vécue
- JOLT
- Définition de la QP et de son mode de constitution
- Distinguo QP/QO
- Distinguo QA/QV
- Echange sur les enjeux de la QP
- Les biais cognitifs
- Qu'est-ce qu'un « signe qualitatif » ?
- Et pour un service ?
- Signes & design
- Référentiel
- Les filtres culturels
- Signes universels & culture tech
- Prix, rareté, réputation
- Diagnostics
- B-to-B
- Le volet QA d'un CC
- MOVE
- La notion d'expérience client
- La notion de parcours client
- UX
- Design d'expérience
- Triptyque des scénarii

### PUBLICS

Cadres de direction générale,  
direction marketing,  
direction R&D,  
direction qualité,  
RSE,  
consultant en stratégie,  
en marketing  
et en conception d'offres.

### PRÉREQUIS

- Culture du projet  
et de la conception

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apport théorique  
Exercices pratiques  
Apprentissage en mode projet

#### DÉROULEMENT JOURNÉE 2 :

- Rapport d'étonnement
- Le bocal de Shoji Shiba
- Le modèle de Kano
- Le maillon faible
- Les enquêtes
- Les benchmarks
- Le candide
- Essayons de mesurer la QP de nos marques
- les pistes d'amélioration
- Présentations croisées et argumentaires
- Mesure des attentes stagiaires

### RENSEIGNEMENTS :

FORMATION-FC@ENSCI.COM  
48 RUE ST SABIN, 75011 PARIS  
0149231212  
WWW.ENSCI.COM



## QUALITE PERÇUE NIVEAU 2 : LA MONTÉE EN GAMME

Votre entreprise souhaite « **monter en gamme** » ? Mais, concrètement, comment faire ? Cette formation vous donne les clefs méthodologiques **et** les outils pratiques d'une montée en gamme efficace et rentable. Ce module, suite du module initial (*Management de la Qualité Perçue 1 : les fondamentaux*), en permet une mise en application personnalisée.

DURÉE : 2 JOURS / 14H  
HORAIRES : 9H30-13H ET 14H à 17H30  
LIEU : ENSCI-LES ATELIERS  
PARTICIPANTS : 3 MINIMUM, 12 MAXIMUM  
COÛT : 1500 €

### PROGRAMME

-Le module se déroule sur deux journées successives : chacune étant partagée entre l'acquisition des notions essentielles et la manipulation pratique des outils.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Ce module permet aux participants d'appliquer les concepts et outils de la Qualité Perçue dans le cadre d'une **montée en gamme** de leur entreprise.

#### DÉROULEMENT JOURNÉE 1 :

- Rappel des fondamentaux
- La situation : mesure & analyse
- Atelier pratique phase 1
- Le projet : vécu client, mission & modèle économique
- Atelier pratique phase 2

#### DÉROULEMENT JOURNÉE 2 :

- **KANO & les B.A.S.E.S.** : Définir des priorités
- Atelier pratique phase 3
- Qualité Perçue et chronologie de montée en gamme
- Atelier pratique phase 4
- Clôture formation & Distribution du livre

### PUBLICS

Cadres de direction générale,  
direction marketing,  
direction R&D,  
direction qualité,  
RSE,  
consultant en stratégie,  
en marketing  
et en conception d'offres.

### PRÉREQUIS

- Culture du projet et de la conception
- Module d'approfondissement

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apport théorique  
Exercices pratiques  
Apprentissage en mode projet

### RENSEIGNEMENTS :

FORMATION-FC@ENSCI.COM  
48 RUE ST SABIN, 75011 PARIS  
0149231212  
WWW.ENSCI.COM

