

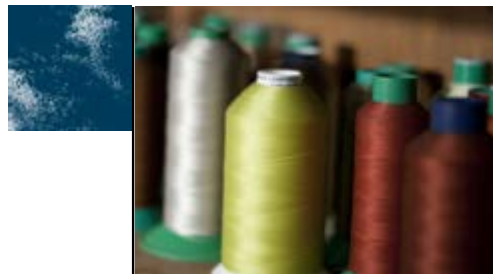
67, rue du Millau
44300 NANTES

02 52 10 14 07
06 25 65 71 43

formation@app-h.fr
www.apph-formation.com



CHARTRE QUALITÉ APPH



APPH s'engage à évaluer la qualité de ses prestations et à se fixer des objectifs réalistes pour améliorer la qualité de ses services. La démarche Qualité, nous permet d'interroger et d'améliorer notre fonctionnement sur le plan de l'accueil du public, sur la gestion des ressources humaines, sur la programmation d'activités et de formation. Notre engagement est d'obtenir la satisfaction de nos stagiaires, de leur satisfaction dépendra notre réussite. Notre volonté, c'est d'y parvenir en nous appuyant sur notre charte qualité.

1. LA CONFIANCE

> OFFRIR un accueil personnalisé et privilégier une relation de confiance basée sur l'écoute, la disponibilité et des conseils individualisés

> GARANTIR un accueil chaleureux et une qualité relationnelle aux stagiaires, collaborateurs et membres.

> RECEVOIR les stagiaires dans un lieu propre et agréable conformément aux normes d'hygiène et de sécurité

> HONORER les formations et respecter les délais annoncés grâce à une organisation interne efficiente

2. LA PERFORMANCE

> FAVORISER la transmission du savoir-faire par la formation et la qualification professionnelle des collaborateurs de l'entreprise

> VEILLER quotidiennement à la qualité des produits et prestations proposés dans le respect des exigences réglementaires et légales de la profession

> RESPECTER l'environnement en adoptant un comportement et des gestes éco-responsables

3. SATISFACTION DU CLIENT

Un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque client afin qu'il donne une appréciation sur la qualité du service rendu. Sur la base des résultats de ces enquêtes, nous nous engageons à apporter les actions correctives appropriées