## Système de management de la qualité

1/ Les enjeux de la démarche qualité

2/ Norme ISO 9000 : 2018/ Sept principes du management de la qualité

3/ Norme ISO 9001 :2015/ systèmes de management de la qualité-exigences

4/ Norme ISO 9004 :2018/ systèmes de management de la qualité-lignes directrices pour l'amélioration des performances

5/ Norme ISO 19011 : 2018 / lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

6/ Norme ISO 10002 :2018/ Management de la qualité-satisfaction des clients-lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

7/Norme FDX 50-176 : 2005 / management des processus

8/ Norme FDX 50-171 :1993 / qualité et management-indicateurs et tableaux de bord

9/ Norme FDX 10018 :2012/ systèmes de management de la qualité-lignes directrices pour l'implication et les compétences du personnel

10/ Qualité des soins

11/Méthodes et outils de la qualité

12/ Méthodes de résolution de problèmes

13/ Comment mesurer la satisfaction des clients

14/ Ecoute client

15/ Comment fidéliser les clients

## Sécurité alimentaire

Norme ISO 22000 :2018/ systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires-exigences

**Système de management environnemental**

Norme ISO 14001 : 2015/ système de management environnemental- exigences et lignes directrices pour leur utilisation

**Système de management Santé Sécurité au Travail**

Norme ISO 45001 : 2018/ systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail-exigences et lignes directrices pour leur utilisation

**Management de projet**

Norme ISO 10006 : 2018 / systèmes de management de la qualité-lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets

**Management des risques**

Norme ISO 31000 :2018/ management du risque-lignes directrices

**Laboratoire de Biologie Médicale**

Norme ISO 15189 : 2012/ Laboratoire de Biologie Médicale-exigences

**Laboratoire d'étalonnage et d'essai**

Norme ISO 17025 : 2017/ exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais

**Communication**

Technique d'accueil clientèle

Communication d'entreprise