

Valorisez la qualité de vos services, faites-en un **projet d'entreprise**.

Professionnel de la grande distribution, faites reconnaître la **qualité de services** que vous apportez au quotidien à vos clients — avant, pendant et après l'achat. Avec Action & Formation (**21 ans d'expérience**), la démarche qualité devient un **projet d'entreprise fédérateur**, inscrit dans une logique RSE, et un véritable **outil de transparence et de différenciation** — valorisable par une certification de services (certificateur type AFNOR).

Nos **engagements à vos côtés**

Accompagnement personnalisé

Une réponse adaptée à vos besoins spécifiques, sur le terrain.

Partenariat stratégique

Aligné avec vos enjeux et vos objectifs de point de vente.

Expertise dédiée

Pour optimiser la conformité et la qualité de vos projets.

Les **engagements de services** valorisés

Disponibilité

Confort d'achat

Transparence

Assistance

Accompagnement

Conseil

Ce que la démarche **vous apporte**

Pour vos clients

- Faire progresser la **qualité du service rendu**
- Améliorer la **satisfaction** et fidéliser vos clients
- Vous **démarrer de la concurrence**

En interne

- Mobiliser et valoriser les équipes autour d'un **projet fédérateur**
- Augmenter la **performance de l'organisation**
- **Sécuriser et pérenniser** vos méthodes de travail

Les **7 étapes** de la mise en place de votre démarche qualité & projet d'entreprise

01

État des lieux

Analyse documentaire.

02

Sensibilisation

Formation des équipes et de l'encadrement.

03

Formation

Formation des équipes et diffusion des documents. Formation des auditeurs internes.

04

Coaching

Accompagnement du responsable qualité.

05

Animation

Groupes d'échange et réflexion.

06

Mise en place

Outils de surveillance et application des engagements.

07

Audit blanc annuel

Audit interne initial ou de suivi, avec ou sans objectif de certification.

*Avec une démarche qualité, vous transformez votre organisation en un **levier de performance durable, de confiance client et d'amélioration continue**.*

Faire de la **qualité** un projet d'entreprise, de la théorie au terrain.

Action & Formation accompagne les points de vente dans leur **démarche qualité**. La politique qualité devient un véritable **projet d'entreprise**, porté par toutes les équipes et pleinement inscrit dans une **démarche RSE**. Elle peut ensuite être **valorisée par une certification de services** délivrée par un organisme certificateur (type AFNOR). Nos intervenants, spécialistes de la grande distribution et formés par l'AFNOR, vous accompagnent de bout en bout, en combinant théorie et terrain.

Nos 3 prestations Performance — entre théorie & terrain

EN PACK OU À LA CARTE, EN COMPLÉMENT DE L'AUDIT BLANC INITIAL OU DE SUIVI — DE LA DÉMARCHE QUALITÉ JUSQU'À LA CERTIFICATION, SI VOUS LA VISEZ

01 · ACCOMPAGNEMENT

Performance : théorie & terrain

- › **Sensibiliser** vos collaborateurs à la démarche
- › **Former** aux exigences du référentiel choisi par vos soins
- › **Accompagner** les équipes en amélioration continue sur le terrain

1 formateur dédié · 7h / point de vente

02 · AUDIT TERRAIN

Inopiné ou prévu

- › Observations directes en conditions réelles
- › Contrôles & évaluations par critères
- › Entretiens & interviews des équipes

2 auditeurs · ~14h / point de vente

03 · AUDIT INTERMÉDIAIRE

Contenu à la carte

- › Chaque module choisi selon vos priorités
- › Indépendant ou intégré à un parcours global
- › 100 % personnalisable

1 ou 2 intervenants · 7 à 14h / point de vente

880 €

/ jour / intervenant (7h = 1 jour)

AFNOR

intervenants formés au référentiel engagements de services

+1 000

audits réalisés partout en France

360°

outils immersifs & lunettes intelligentes

Les **petits +** qui font la différence

- ✓ **Expertise certifiée** — intervenants spécialisés grande distribution, formés par l'AFNOR
- ✓ **Outils digitaux** — supports numériques adaptés à vos pratiques quotidiennes
- ✓ **Restitution claire** — rapports chiffrés et illustrés, compréhension immédiate
- ✓ **Accompagnement complet** — de la démarche qualité jusqu'à la certification, si vous la visez

Un audit terrain complet, des **packs** clés en main.

Ce que couvre l'**audit terrain**

- **Observation directe** — hygiène et propreté des rayons, allées, sanitaires
- **Qualité de l'accueil client** — attitude, disponibilité, écoute, accompagnement
- **Entretiens collaborateurs** — connaissance des indicateurs et des règles de service
- **Application des procédures** — tenue, badge, balisage des ruptures
- **Conformité des PLV** — adéquation avec les campagnes en cours
- **Rotation des produits** — objectif zéro produit périmé
- **Relevé des prix & contrôle des dates**
- **Préparation au qualiscore** — audit propreté / hygiène
- **Relevé photographique** — lunettes intelligentes & prises de vue 360°

Outils innovants

Lunettes intelligentes — restituent fidèlement la vision du client. **Caméra immersive 3D** — prises de vue à 360° pour examiner chaque rayon sous tous les angles, en temps réel.

Les 2 **packs Performance Durable**

Pack 1 — Performance Essentielle

- › 1 Accompagnement performance
- › 1 Audit terrain (inopiné ou prévu)
- › 1 Audit intermédiaire « à la carte »

– 10 % sur la totalité

Pack 2 — Performance Premium

- › 1 Accompagnement performance
- › 1 Audit terrain (inopiné ou prévu)
- › 1 Audit intermédiaire « à la carte »
- › 1 Audit blanc
- › Bonus : intégration des nouveaux arrivants (session à distance, base certification de service)

– 12 % sur la totalité

Nos **offres tarifaires**

OFFRE	DURÉE*	TARIF / JOUR / INTERV.	INTERVENANT(S)
1 · Audit blanc initial ou de suivi — jusqu'à 7 500 m ² de surface	21h	880 €	3 auditeurs
2 · Accompagnement performance — théorie & terrain	7h	880 €	1 formateur
3 · Audit terrain — inopiné ou prévu	14h	880 €	2 auditeurs
4 · Audit intermédiaire — contenu à la carte	selon besoins	Sur devis	1 ou 2 selon besoins
Pack 1 — Performance Essentielle		– 10 % sur la totalité	
Pack 2 — Performance Premium		– 12 % sur la totalité	

* 7h = 1 jour. Tarifs indicatifs, hors frais de déplacement. Devis personnalisé sur demande.

Contactez-nous

Marc Albietz — Directeur commercial
+ 33 6 63 73 05 37
commercial@actionformation.net
All. Georges Charpak, 18100 Vierzon