RIASEC : C

M1416
ANIMATEUR / ANIMATRICE QUALITÉ SERVICES

Définition

L' Animateur qualité services veille à l'excellence et à l'amélioration continue des services offerts.

- Développe et met en œuvre des procédures de contrôle qualité
- Forme le personnel aux normes de qualité et aux meilleures pratiques de service
- Analyse les retours clients pour identifier les points d'amélioration des services
- Collabore avec les équipes pour garantir la conformité aux normes de qualité
- Réalise des audits internes réguliers pour assurer le maintien des standards de qualité
- Propose des solutions innovantes pour améliorer la satisfaction client

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une formation de niveau Bac +3 à Bac +5 en management de la qualité.

Certifications et diplômes :

- Licence pro mention métiers de la qualité

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Décliner et mettre en oeuvre une démarche et un plan qualité
- Contrôler la qualité et la conformité des process
- Assurer le respect des normes de qualité
- Organiser des ateliers de sensibilisation et de formation aux procédures qualité
- Réaliser un audit

Développement économique

- Evaluer la satisfaction client et ajuster les services
- Contribuer à des projets d'amélioration des services

Management, Social, Soin

- Former le personnel aux normes de service et de qualité

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Proposer des solutions innovantes pour résoudre des problèmes techniques

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Renseigner les documents de contrôle de conformité, de traçabilité et de suivi qualité

Savoir-faire secondaires

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Concevoir, actualiser des outils de suivi de la qualité
- Mettre en oeuvre une démarche d'analyse des causes des écarts ou dysfonctionnements
- Proposer des améliorations pour optimiser les processus
- Concevoir des stratégies pour améliorer la qualité des services
- Former les équipes aux normes de qualité et de sécurité
- Proposer des actions correctives suite à des audits internes

Développement économique

- Améliorer la qualité de service
- Mettre en œuvre des stratégies pour augmenter la satisfaction client
- Contrôler des indicateurs de performance, analyser et corriger des écarts
- Développer des indicateurs de performance pour le suivi qualité

Management, Social, Soin

- Mettre en oeuvre les actions de transformation nécessaires aux changements — Transition écologique — Transition numérique
- Accompagner le changement auprès des collaborateurs

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels spécifiques pour le suivi qualité — Transition numérique
- Faire preuve d'appétence pour l'utilisation de logiciels numériques et de nouvelles technologies — Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique
- Utiliser les outils numériques Transition numérique
- Assurer une veille juridique et réglementaire
- Effectuer un reporting régulier à la hiérarchie
- Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité
- Préparer et animer une réunion, un groupe de travail, un atelier

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les dossiers de certification et labels qualité
- Effectuer des rapports quotidiens d'activité
- Etablir des rapports périodiques sur la qualité des services

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre force de proposition
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Normes et procédés

- Normes qualité
- Procédures de contrôle qualité
- Dispositifs d'assurance-qualité
- Procédure de certification
- Lean management
- Système de Management de la Qualité (SMQ)
- Rédaction de rapports d'audit qualité

Domaines d'expertise

- Techniques d'audit interne
- Stratégies de communication
- Logiciels de gestion de base de données Transition numérique
- Méthodes et outils de résolution de problèmes

Techniques professionnelles

- Techniques de feedback constructif
- Techniques de planification

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Publics spécifiques

- Salariés

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines
- Service public, défense et sécurité

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail