

Les points forts

Programme

Référencé



► PREAMBULE : La satisfaction

- La définition de la satisfaction, de la fidélité
- Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation
- L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction

► DEFINIR LES PREALABLES

- Mettre en place l'équipe projet et désigner le responsable d'enquête
- Définition des objectifs
 - Connaître: les attentes, les besoins, les préférences, les priorités, les motifs d'insatisfaction des clients...
 - Mesurer: Les niveaux de satisfaction, la performance de l'organisation, la performance par rapport à d'autres organisations, l'évolution de la satisfaction dans le temps...
 - Expliquer: Trouver des explications à des questions que l'on se pose
 - Solliciter: Des idées, des points d'amélioration...
 - Manager: Sensibiliser le personnel, le motiver, se servir de l'enquête satisfaction comme outil de management
- Les diverses options méthodologiques
 - Quand mesurer, pour éviter les biais de saisonnalité par exemple ?
 - A quelle fréquence mesurer ?
 - Quelles cibles interroger ?
 - Quelle base de sondage utiliser ?
 - Quel mode de recueil des informations privilégier (face à face, téléphone, postal, Internet..) ?
 - Quel échantillon interroger pour obtenir des résultats significatifs et représentatifs ?

► ELABORER, ADMINISTRER ET ANALYSER LES DONNEES RECUEILLIES

- L'élaboration du questionnaire
- L'administration du questionnaire
- Saisie des réponses
- L'analyse des données

► LA COMMUNICATION DES RESULTATS ET LEUR EXPLOITATION

- L'exposé
- Le débat
- La décision.

Formation également réalisable sur mesure en intra-entreprise

1 jour (7heures)



Dates :

Nous consulter



Tarif :

400 €HT



Nous contacter :

Lucie Pointeau

02.35.59.44.17

lucie.pointeau@ceppic.fr

Objectifs

Savoir évaluer la performance de l'entreprise à travers la satisfaction de sa clientèle et mettre en place des plans d'actions et mesures opérationnelles.

Démarche pédagogique

En amont, questionnaire d'analyse des attentes et besoins.

Exposés théoriques et exemples concrets.

Mise en commun d'expériences et ateliers de réflexion et de mise en œuvre pratique.

Formateur :

Intervenante spécialiste en techniques de vente, négociation et enjeux de la relation client. Formatrice expérimentée, sélectionnée par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Responsables qualité, responsables services clients, responsables études, responsables marketing ou commercial ou toute personne en relation avec les clients externes et internes.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique.

Évaluation / Validation

Fiche d'évaluation de la formation en fin de stage. Attestation de fin de formation accompagnée de la fiche programme à destination du stagiaire.