

MESURER LA SATISFACTION DE SES CLIENTS

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CO-PUB2

Objectifs

Ecouter ses clients pour identifier et comprendre leurs besoins
Être en mesure de construire une enquête satisfaction client
Exploiter une enquête de satisfaction client

Participants

Responsable relation client, responsable qualité

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Formateur expert dans son domaine Intervention : Sylvie Raymond, 30 ans d'expérience en entreprise et experte en relation client, Sylvie a géré opérationnellement la mesure et l'amélioration de la satisfaction client, notamment dans la distribution spécialisée. Elle partage dans cette formation son expérience en proposant des outils concrets.

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

· Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Jour 1

Positionner le client dans la démarche qualité
Appréhender les différents outils d'écoute client
Recueillir les attentes du client

Mise en situation :

Construire un diagramme des attentes client

Jeu de rôle :

Mener une interview client

Jour 2

Construire un questionnaire de satisfaction client, bonnes pratiques
Gérer les différents indicateurs de satisfaction client : CSAT, NPS, CES
Exploiter les résultats d'une enquête de satisfaction
S'engager dans une démarche d'amélioration continue

Mise en situation

Analyser différents exemples d'enquête

Construire un questionnaire à partir du diagramme des attentes du clients
Proposer un tableau de bord de la satisfaction client

· Bilan, synthèse et évaluation de la formation et remise d'une attestations de formation par participant.