SKILLS CAMPUS
Training & Certification Center

Mesurer la satisfaction client

-Réference: **SUP-57** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Intégrer la satisfaction client au coeur de l'entreprise
- Définir les éléments et critères de mesure
- Analyser et exploiter les résultats

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsables qualité, responsables services clients, responsables études, responsables marketing ou commercial.

Programme

- **Comprendre la notion de satisfaction client**
  - Définitions : satisfaction client, fidélité...
  - Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation.
  - Quels enjeux pour l'entreprise, les salariés ?
  - Les prérequis, les modes d'animation et de communication, les facteurs clés de succès de la mise de ce type d'outils.
  - L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction.
  - L'introduction de la notion d'attachement et les déterminants de la fidélité.
- **Mesurer la satisfaction**
  - Quand mesurer : timing, fréquence, saisonnalité...
  - Qui interroger : cibles, interlocuteurs (BtoB, BtoC...).
  - Quel mode de recueil des informations privilégier : face-à-face, téléphone, postal, Internet...
  - Choisir l'échantillon et s'assurer de sa représentativité.
  - Structurer son questionnaire : choix des échelles de mesure, de l'ordre et de la formulation des questions...

Programme

- **Mettre en oeuvre des enquêtes**
  - Tester et optimiser son questionnaire.
  - Briefer les enquêteurs : les consignes à respecter, les erreurs à éviter...
  - Suivre l'avancement de l'enquête : le suivi terrain.
- **Exploiter les résultats de l'étude**
  - Savoir traiter les questions ouvertes : plan de codes, codification, analyses sémantiques...
  - Choisir les traitements quantitatifs à appliquer aux données.
  - Choisir les indicateurs synthétiques à construire.
  - Choisir l'angle d'analyse : global, par cible clients, par marché, par service, en intégrant des données financières...
  - Présenter les résultats : choix graphiques, mappings...
  - Définir les points critiques sur lesquels agir, déterminer les axes d'amélioration.
  - Mettre en œuvre des actions correctives : choix des outils et plans d'actions...

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc