

Mesurer la satisfaction de vos clients, exploiter leurs réclamations

-Référence: **QST-30**

-Durée: **3 Jours (21 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Acquérir des outils permettant d'établir un diagramme des besoins des clients et de construire et d'exploiter une enquête de satisfaction.
- Traiter efficacement les réclamations clients.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Directeur, Responsable Qualité. Responsable Relation client. Responsable commercial, chef de produits.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Savoir écouter...**
 - Place du client dans la démarche qualité.
 - L'écoute du client en amont et en aval des prestations.
- **Construire une enquête de satisfaction**
 - Organiser une étude qualitative des besoins des clients en face-à-face ou en Focus groupe.
 - Construire le diagramme des attentes des clients.
 - Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano.
 - Construire une enquête de satisfaction.
 - La conception du questionnaire : mesurer la qualité perçue.
 - Travailler par rapport à la concurrence.
 - Les solutions digitales.
- **Exploiter une enquête de satisfaction**
 - Mettre en forme les résultats de l'enquête : construction de la grille de performance de l'entreprise (mapping). Identifier les axes prioritaires de progrès.

Programme

- Calculer le NPS (Net Promoter Score) et le CES (Customer Effort Service).
- Savoir évaluer la précision statistique des résultats.
- **Mettre en œuvre le traitement des réclamations**
 - Définir ce qu'est une réclamation.
 - Assurer et centraliser les réclamations, inciter vos clients à l'expression. Réagir en urgence : les actions de sécurisation.
 - Les deux degrés de réponse aux clients : action curative pour assurer un retour à la satisfaction de vos clients et action corrective pour en éviter a posteriori le renouvellement.
 - La formalisation du traitement.
- **Activités à distance**
 - Trois modules e-learning "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. A", "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. B" et "Votre client et vous : objectif écoute".



(+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, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc