

Mesurer la satisfaction client

-Référence: **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'adresse 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 oeuvre 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, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc