

# FORMATION

## « Mesurer la satisfaction client »

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Intégrer la satisfaction client au cœur de votre entreprise
- Définir les éléments et critères de mesure de la satisfaction client
- Analyser et exploiter les résultats
- Présenter les résultats et mettre en place les plans d'actions

### PUBLIC CONCERNE :

- Responsables qualité, responsables services clients, responsables études, responsable marketing ou commercial, directeur

### PRE-REQUIS :

- Etre dans une démarche de mesure et analyse de la satisfaction client.

### DUREE ET HORAIRES :

- 1 jours soit 8 heures
- Horaires : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 (aménagement possible si besoin)
- Délai d'accès : 15 jours

### DATE :

- À définir

### LIEU :

- Site client

### COÛT :

- 500 euros TTC

## MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Méthodes pédagogiques :  
Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques. Echanges d'expériences sur la satisfaction client.
- Moyens techniques :  
Support de formation remis à l'apprenant
- Dispositions d'accessibilité :  
En cas de situation de handicap, veuillez nous consulter pour étudier ensemble la faisabilité et l'adaptation de l'action de formation.
- Dispositions d'accueil nécessaires en cas d'intervention sur site :  
Salle de formation, vidéoprojecteur, support de projection.

## INTERVENANT :

Abraham SELLAM.

Formateur, chef d'entreprise et consultant spécialisé en management de la qualité.

## DISPOSITIF DE SUIVI DU PROGRAMME ET D'APPRECIATION DES RESULTATS :

- Feuille d'émargement
- Évaluation des acquis des stagiaires en continue par le formateur et à l'issue de la formation via QCM
- Correction du QCM et analyse des réponses obtenues et argumentation par le formateur
- Remise d'une attestation de fin de formation

## CONTENU

- **Présentation du déroulé et rappel des objectifs de la formation (5 min)**
- **QCM d'entrée (15 min)**
- **Comprendre la notion de satisfaction client (110 min)**
  - o Définitions : satisfaction client, fidélité...
  - o Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation.
  - o Les enjeux de la satisfaction client pour l'entreprise
  - o Les facteurs clés et les outils de la satisfaction client
  - o Identification et analyse des facteurs d'insatisfaction

*Exercice : Construire une carte mentale de la satisfaction client.*

- **Mesurer la satisfaction client (110 min)**

- Quand mesurer : timing, fréquence, saisonnalité...
- Qui interroger : cibles, interlocuteurs.
- 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...

*Exercice : Rédaction d'un questionnaire de mesure de satisfaction client.*

- **Analyser et exploiter les résultats (160 min)**

- Tester et optimiser votre questionnaire
- Le suivi terrain
- Savoir traiter les questions ouvertes
- Choisir comment utiliser les données
- Choisir votre angle d'analyse : global, par cible clients, par marché, par service, en intégrant des données financières...
- Présenter les résultats : choix graphiques, mappings, ...
- Déterminer les points critiques et les axes d'amélioration.
- Mettre en œuvre des actions correctives

*Exercice : Analyse et exploitation des résultats d'enquêtes.*

- **Questions / Réponses - Échanges - débat (30 min)**

- **Évaluation des acquis par QCM (15 min)**

- **Correction du QCM et synthèse (20 min)**

- **Évaluation de la satisfaction de la formation (15 min)**

## MODALITES d'ACCES

Inscription par téléphone, mail ou courrier

## HANDICAP

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

## CONTACTS

Prépa Pour Tous  
15 rue de Verdun  
68100 Mulhouse  
Mail : [formation@prepapourtous.fr](mailto:formation@prepapourtous.fr)  
Tel : 09.710.713.01

## QUELQUES CHIFFRES

<b>1</b> Promotions	Taux de satisfaction : <b>100%</b>	Taux d'admis : <b>100%</b>	Taux d'insertion à 6 mois : <b>100%</b>	Taux d'insertion à 2 ans : <b>100%</b>
------------------------	--	-------------------------------	--	---