Mesurer la satisfaction client

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : MSC - Prix 2024 : 1 450€ HT

La satisfaction client est un enjeu majeur, car l'insatisfaction a un coût. Comment évaluer la performance de l'entreprise et les pistes d'amélioration au prisme de la satisfaction client ? Cette formation pratique présente les méthodes et outils pour mesurer et analyser efficacement la satisfaction de vos clients.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Intégrer la satisfaction client au cœur de l'entreprise

Définir les éléments et critères de mesure

Analyser et exploiter les résultats

Présenter les résultats et mettre en place les plans d'actions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants

TRAVAUX PRATIQUES

Etude de cas réels. Mise en commun d'expériences. Ateliers de réflexion, mises en situations comportementales.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

1) 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.

Exercice : Construire une carte mentale de la satisfaction client.

2) 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...

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

3) Mettre en œuvre 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.

Mise en situation : Transmettre des consignes à des enquêteurs. Débriefing en groupe.

PARTICIPANTS

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

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) 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...

Exercice : Analyse et exploitation des questionnaires.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2025 : 27 janv., 07 avr., 07 juil., 13 oct.

PARIS
2025 : 20 janv., 31 mars, 30 juin, 06 oct.