

## FORMATION : MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Mesurer la satisfaction de ses clients permet de mieux répondre à leurs besoins mais aussi personnaliser la relation avec le client et l'offre de produits ou de services.

Mesurer la satisfaction client est un exercice à réaliser plusieurs fois par an pour rester en phase avec besoins des clients

### Objectifs

#### Entreprise

- Repérer les attentes des clients en évaluant leur niveau de satisfaction pour détecter les sources d'amélioration

#### Participant

- Mettre en place la mesure de la satisfaction du client

#### Stage Executive :

**Stage Complet** : 2 jours - **Prix** : 1 190 € HT pour 1 participant

#### Prochaines formations :

Dates, lieux et bulletin d'inscription sur notre site

[www.axsens.com](http://www.axsens.com)

### Programme

#### Les enjeux pour l'entreprise

- L'économie de marché et les exigences clients
- Les contraintes pour l'entreprise

#### Les composantes de la satisfaction client

- Selon les différents référentiels
- Besoin explicite et besoin implicite
- L'évolution de la qualité de l'expression du besoin client à l'utilisation

#### Qualité : une notion relative

- Le cahier des charges négocié et validé
- Notions d'objectifs et de mesure de la qualité : approche factuelle et objective

#### La conception d'une enquête de satisfaction client

- Préparation de l'enquête : objectifs, organisation, informations existantes, méthodologie
- Elaboration du questionnaire : formation des questions, grille de notation
- Exploitation des résultats