

Contexte

- Mesurer la satisfaction de ses clients permet de mieux répondre à leurs besoins mais aussi de 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 les besoins des clients

Durée : 2 jours

Prix inter : 1 190€ HT/personne

Prix intra : Nous consulter

Objectifs

- Repérer les attentes des clients en évaluant leur niveau de satisfaction pour détecter les sources d'amélioration
- Mettre en place la mesure de la satisfaction du client

Public

Ingénieurs et Cadres, Responsables d'activité, Pilotes de processus, Agent de Maîtrise, Opérationnels

Pré-requis

Connaissance de l'activité de l'entreprise et des méthodes de calcul statistique en général

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

