

## 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 :** 1 320€ 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

