

# Mesurer la satisfaction client



*Arnaud LOZINGUEZ*  
*Responsable pédagogique*

## Contexte

La formation « **Mesurer la satisfaction client** » vise à acquérir les outils et les méthodes qui permettront de mesurer la satisfaction de ses clients.

## Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De comprendre l'importance de la satisfaction de la clientèle pour l'entreprise
- De construire et d'exploiter une enquête de satisfaction
- De traiter efficacement les réclamations clients

## Public

Directeur Qualité ; Responsable Qualité ; Responsable commercial ; Chef de produits ; Responsable du service client ; Responsable de la relation client.

## Prérequis

Pas de prérequis.

## Durée

18 heures de formation réparties en 3 journées de 6h, de 8h à 15h.

## Contenu

1 <sup>er</sup> partie	POURQUOI MESURER LA SATISFACTION CLIENTELE ?
Objectif	Définition, présentation et importance de la satisfaction de la clientèle pour l'entreprise.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition et présentation du concept de satisfaction</li><li>• Importance de la satisfaction</li><li>• Les manifestations de la satisfaction du client.</li><li>• L'amélioration de la satisfaction</li></ul>
Moyens pédagogiques	Les participants apprendront à reconnaître le niveau de satisfaction du client. par le biais d'un questionnaire, puis d'une discussion ouverte et enfin de jeux de rôle pour la mise en application.

2 <sup>ème</sup> partie	LES ETAPES DE LA MESURE DE LA SATISFACTION
Objectif	Recueillir et utiliser les informations sur la satisfaction de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les préalables, objectif de l'étude.</li> <li>Identifier les attentes de la clientèle.</li> <li>Elaborer un modèle type de questionnaire de satisfaction.</li> <li>Recueillir les données.</li> <li>Administrer et analyser les données recueillies.</li> <li>Communication des résultats et leur exploitation</li> </ul>
Moyens pédagogiques	Cas pratique : création d'un questionnaire de sondage, (Utilisation du logiciel Survey Monkey) enquête de terrain, analyse et utilisation des résultats. (Sortie terrain 2H).

3 <sup>ème</sup> partie	LES MOYENS ET OUTILS
Objectif	Diffusion de l'enquête de sondage satisfaction
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les opérations marketing et publicitaire.</li> <li>Le point de vue interne : sondage des employés.</li> <li>Utilisation des réseaux sociaux, gérer sa réputation en ligne.</li> <li>Les firmes de sondages locales.</li> <li>Les nouvelles technologies : bornes Happyornot, Wizville, outil Scoreway et son système de QR-code.</li> </ul>
Moyens pédagogiques	Etude de cas : opération marketing TauifM, borne interactives SNCF, Costa croisière site web, interviews usagés...

#### Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

#### Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

#### Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

**Les PLUS DOCEO – Organisme enregistré sous le numéro 0000074 – agréé PCIE**

- DOCEO met à la disposition des participants tous les exercices réalisés. Ces documents peuvent être téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- Nos formations sont encadrées par une formatrice qualifiée et possédant une solide expérience de l'ensemble des métiers liés à la vente pour avoir dispensé des formations aux salariés de différentes structures en Polynésie.
- Nos méthodes d'apprentissage sont dynamiques et mettent l'accent sur la prise de parole des apprenants.
- Nos formations intègrent assez largement, outre de nombreux supports didactiques photocopiés, des moyens audio, vidéo et multimédia.