



# Réaliser une enquête de satisfaction

Référence :

MKT.04

Durée conseillée :

**2 jours**

Tarif en inter-entreprise :

**1300 € HT / personne**

Tarif en intra-entreprise :

**1495 € HT/ jour / groupe**

<https://www.cnfce.com/formation-enquete-de-satisfaction>

## Formation enquête de satisfaction : mesurer la satisfaction de vos clients

**Préparer, mesurer, analyser, agir**, 4 étapes pour *travailler la satisfaction de vos clients*. La notion de satisfaction client est devenue un levier incontournable dans le cadre du développement des entreprises. Amplifiée par le web, il est impossible, aujourd'hui, de ne pas se soucier du retour à froid de vos clients et de l'avis général de vos services ou produits, que ce soit par le biais de *questionnaires*, de *sondages* ou d'*enquêtes*. Cette **formation sur la réalisation d'une enquête de satisfaction** vous permettra d'appréhender rapidement les étapes de mesure de satisfaction clients, en vue de **définir des plans d'amélioration** au sein de votre entreprise.

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la satisfaction de vos clients et mesurer cette satisfaction
- Mettre en place un baromètre qualité orienté client
- Définir les leviers d'action de l'amélioration de la satisfaction

### Programme

## **Considérer la satisfaction clientèle comme un vecteur de développement**

- Pourquoi rester en contact avec sa clientèle ? Identifier le lien entre satisfaction et fidélité
- Savoir définir les objectifs et les items à valoriser
- Focus : Faire appel, ou pas, à des prestataires ou des spécialistes

## **Construire son étude ou son baromètre de satisfaction clientèle**

- Définir les sources de satisfaction / insatisfaction sous une approche qualitative
- Utiliser le verbatim client pour formuler les questions
- Définir les critères pertinents et la façon de les mesurer
- Définir une périodicité significative et un mode d'administration
- Calibrer son échantillon
- Élaborer son plan de traitement statistique des résultats

## **Analyser les données recueillies et savoir les exploiter**

- Calculer l'indice global et moyen de satisfaction
- Calculer les écarts à la moyenne de chaque item
- Comparaison entre satisfaction calculée et mesurée
- Vérifier les niveaux de satisfaction selon les différents segments de la clientèle

## **Construire un plan d'action / correction pour son entreprise**

- Définir des priorités, des objectifs et des axes
- Définir les délais et les personnes concernées

## **Mettre en place des procédés pour remesurer et ajuster ses résultats**

- Expliquer les écarts, redéfinir les objectifs
- Diffuser les résultats aux cibles internes concernées
- Construire et affiner un modèle de satisfaction

**Programme daté du 23/06/2021**



## Public cible

- Responsables marketing
- Commerciaux
- Chefs de produit
- Service qualité
- Service clients
- Collaborateurs impliqués dans un projet qualité ou dans une démarche de satisfaction de la clientèle

## Pré-requis

**Il est recommandé de connaître les fondamentaux du marketing et de posséder quelques notions de gestion de la qualité pour suivre la formation réaliser une enquête de satisfaction**



## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Tests et autodiagnostic
- Etudes de cas
- Support de cours **formation réaliser une enquête de satisfaction**

## Évaluation des acquis en fin de formation



## Dates et lieux

| Date de début | Date de fin | Lieu de formation                       |
|---------------|-------------|---|
| 27-10-2022    | 28-10-2022  | Lyon                                    |
| 15-11-2022    | 16-11-2022  | Bordeaux                                |
| 29-11-2022    | 30-11-2022  | Lille                                   |
| 12-12-2022    | 13-12-2022  | MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris          |
| 26-12-2022    | 27-12-2022  | Classe virtuelle – Formation à distance |

|            |            |   |
|------------|------------|---|
| 11-01-2023 | 12-01-2023 | Classe virtuelle – Formation à distance |
| 01-02-2023 | 02-02-2023 | Lyon                                    |
| 07-02-2023 | 08-02-2023 | MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris          |
| 27-02-2023 | 28-02-2023 | Lille                                   |
| 13-03-2023 | 14-03-2023 | Bordeaux                                |
| 21-03-2023 | 22-03-2023 | Strasbourg                              |
| 03-04-2023 | 04-04-2023 | Lyon                                    |
| 12-04-2023 | 13-04-2023 | MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris          |
| 10-05-2023 | 11-05-2023 | Classe virtuelle – Formation à distance |
| 06-06-2023 | 07-06-2023 | Lille                                   |
| 19-06-2023 | 20-06-2023 | Bordeaux                                |
| 18-07-2023 | 19-07-2023 | Lyon                                    |
| 01-08-2023 | 02-08-2023 | Lille                                   |
| 21-08-2023 | 22-08-2023 | MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris          |
| 28-08-2023 | 29-08-2023 | Bordeaux                                |
| 12-09-2023 | 13-09-2023 | Classe virtuelle – Formation à distance |
| 19-09-2023 | 20-09-2023 | Strasbourg                              |
| 04-10-2023 | 05-10-2023 | Lyon                                    |
| 10-10-2023 | 11-10-2023 | Lille                                   |
| 15-11-2023 | 16-11-2023 | MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris          |
| 06-12-2023 | 07-12-2023 | Classe virtuelle – Formation à distance |
| 12-12-2023 | 13-12-2023 | Bordeaux                                |

