

Mesurer la satisfaction clients, exploiter les réclamations

L'environnement des entreprises est mouvant et ultra-compétitif aujourd'hui : la satisfaction des clients est un véritable enjeu stratégique pour les entreprises, qui doivent s'assurer en permanence que leur offre correspond à la demande. Cette formation vous permettra d'identifier et de comprendre les attentes de vos clients, et vous aurez également l'opportunité de formaliser des procédures d'adaptation et de réponse aux réclamations

OBJECTIFS

- Définir les étapes de réalisation des études de satisfaction
- Construire l'étude, choisir les méthodes adaptées
- Anticiper l'exploitation future de l'enquête pour mieux l'élaborer

PROGRAMME

Définir la satisfaction client et ses enjeux

- Identifier les indicateurs de satisfaction (les éléments du mix, la relation client/entreprise...)
- Analyser le lien entre satisfaction et fidélité
- Evaluer le coût de l'insatisfaction et les leviers de progression (satisfaction, fidélité, profit...)
> Analyse de cas concrets et récents

Identifier les moyens à disposition de l'entreprise

- Analyser la stratégie globale de l'entreprise, et le management de la qualité
- Etudier le rôle et l'implication de chaque service dans la satisfaction du client
- Identifier en amont les besoins et attentes du client
- S'inscrire dans une démarche pro-active d'évaluation de la satisfaction du client
- Organiser la mise en œuvre concrète d'une démarche permanente d'écoute du client
- Formaliser un plan d'actions visant à organiser dans le temps la mesure de la satisfaction client

Elaborer une étude de satisfaction, analyser les informations recueillies, et réagir/s'adapter

- Définir la méthodologie d'enquête
- Sélectionner un échantillon de clients représentatifs (segmenter pour mieux analyser)
- Construire un questionnaire ou un plan d'entretien (données générales et individuelles)
- Savoir analyser les résultats et croiser les données
- Utiliser les résultats pour repenser le plan marketing et le plan d'actions commerciales
> Construction en groupe de plans d'actions et de questionnaires de satisfaction

 **2 jours**

prix par participant

1 490 € HT

code formation : MK18

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Exercices sur plusieurs questionnaires de satisfaction
- Appui sur les marchés et les problématiques des participants pour élaborer leurs propres questionnaires de satisfaction

POUR QUI ?

- Chargé(e) d'études
- Chef de produit
- Responsable marketing
- Responsable commercial...

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 17-18 avr. 2024
- 22-23 mai 2024
- 27-28 juin 2024
- 26-27 sept. 2024
- 29-30 oct. 2024
- 16-17 nov. 2024
- 11-12 déc. 2024

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?

Oui Non

Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR

FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337

BIC : CMCIFRPP

Nom _____

Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.