



# Enquête satisfaction client

La satisfaction client représente un enjeu majeur dans la mesure où elle peut être à l'origine de la fidélité des clients et de recommandations positives. Sachant que la fidélité client coûte beaucoup moins chère que la conquête de nouveaux clients. Pour bien appréhender cette notion de satisfaction, il est nécessaire d'identifier les facteurs explicatifs à sa formation et d'en évaluer le niveau d'impact.

Cette formation vous donnera les clés méthodologiques pour bâtir un protocole de mesure de la satisfaction pertinent en vue d'identifier vos axes d'améliorations et valoriser votre capital client.

## OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques et les spécificités de mesure de la satisfaction client
- Acquérir une méthode de travail pour piloter une enquête ou un baromètre de satisfaction
- Savoir traiter les données collectées à chaque vague et identifier les leviers d'actions intelligents
- Communiquer, partager les indicateurs clés de performance et d'évolution

## PROGRAMME

### 1- L'enjeu de la satisfaction client

Principes et définitions de la satisfaction  
L'écoute client dans une démarche qualité  
Les notions de satisfaction, de fidélisation et de recommandation

### 2- Le dispositif d'écoute client

Phase qualitative exploratoire afin de repérer les « bons » critères de satisfaction  
Définition du référentiel de mesure de la satisfaction  
Choix de l'échantillon et du mode d'administration  
D'une enquête ponctuelle à un dispositif d'investigation en continu

### 3 - Le pilotage de la relation client

Les indicateurs clés de satisfaction, de fidélité, et d'alertes relatives à l'expérience client  
Repérer les points faibles/forts au travers de la Matrice importance/performance  
Classement des facteurs impactants le couple satisfaction – insatisfaction et identification des actions correctrices au travers de la Matrice Llosa  
Score NPS : paramétrage et interprétation  
Communiquer, présenter les résultats au global/par strates (tableaux de bords, valorisation graphique)

## DUREE

1 jour

## PUBLIC

Dirigeants PME/TPE, responsables marketing, responsables qualité, chefs de produits, chargés d'études, managers insights & datas, directeur clientèle

## Pré REQUIS

Aucun

## PEDAGOGIE

Cours et cas pratiques concrets à partir d'exemples choisis par le formateur permettent de mettre en application les outils et méthodes. De nombreux conseils pratiques étayent l'ensemble du module pour réussir vos enquêtes de satisfaction.

## EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

## TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière :  
Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme  
[www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)



## Vidéo de présentation

