



CREATEUR ET PORTEUR DE PROJET : VOUS PENSEZ QUE
LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT N'EST PAS UNE OPTION

Créer votre boîte à outils de la satisfaction client.

Public concerné

Créateur, repreneur d'entreprise.

Dates

A définir.

Prérequis

Aucun.

Lieu

Rouen.

Réf: FCS. 122

1/2 jour / (4 h)

350€ HT

A l'issue de cette formation, vous serez en capacité de

- Savoir mesurer les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction.
- S'approprier les divers outils impactant pour développer une satisfaction client.
- Penser et créer sa boîte à outils satisfaction client.

PROGRAMME

La satisfaction/insatisfaction.

Définition,
Objectifs/enjeux,
Analyse des principaux freins.

La boîte à outils.

Le questionnaire de satisfaction,
La gestion de la relation client,
La boîte à idées client,
Feed back management,
Parcours et expérience client.

Les KPI's.

CSAT,
NPS,
CES.

MKG.014

Maîtriser les outils de l'amélioration continue des performances

Pour aller plus loin

CRC.018

La satisfaction: la qualité au service du client la gestion des insatisfactions





Votre politique de satisfaction.

Etat des lieux de votre stratégie
Ebauche du questionnaire, email,
Conception du parcours client.
Réflexion stratégie expérientielle,
Les outils de la qualité

Création de dossier.

Conseil et accompagnement,
Présentation orale de votre stratégie satisfaction .



Votre formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques dynamiques et interactives en alternant apports théoriques, applications adaptées, travaux en atelier et mises en situation.

Vos formateurs pédagogues experts useront de moyens et ressources adaptés à vos besoins et attentes : vidéo projecteur, tableau blanc ou interactif, paperboard, connexion WIFI, matériel de graphisme. Afin de pouvoir, à tout moment, se référer sur le contenu de votre formation, **tous les supports de cours seront en version papier ainsi que numérique.**

Afin de valider vos acquis, nos formateurs vous proposerons des évaluations formatives, sommatives (quiz, tests, évaluation orale, feed back...).

Le suivi de votre formation sera traduit par une feuille d'émargement par ½ journée. Nous vous invitons également à remplir notre enquête de satisfaction, qui nous permettra d'améliorer en continue nos performances. A l'issue de votre formation, nous vous délivrerons votre attestation de formation.

Afin de mesurer l'impact tripartite de votre formation, nous assurons un accompagnement à 3 mois ainsi qu'à 6 mois dans votre univers professionnel.