
Programme de Formation

Satisfaction client : mesurer et améliorer

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne en charge du pilotage de la satisfaction client ou de l'amélioration de l'expérience client, notamment les responsables qualité, relation client, commerciaux, chefs de produit ou managers souhaitant structurer, analyser et exploiter les retours clients dans une logique d'amélioration continue.



Objectifs pédagogiques

- Mettre en place des indicateurs pertinents de satisfaction client.
- Analyser les retours et réclamations clients pour identifier des axes d'amélioration.
- Exploiter les données clients pour piloter l'amélioration continue.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre et piloter la satisfaction client

Différencier les contextes B2B et B2C.

Identifier les indicateurs clés de satisfaction (NPS, CSAT, CES, FCR).

Comprendre le rôle des émotions et des moments clés du parcours client.

Après-midi : Mesurer la satisfaction

Choisir les méthodes de recueil adaptées (qualitatif / quantitatif).

Concevoir des enquêtes de satisfaction efficaces.

Exploiter les canaux digitaux et premiers apports de l'IA.

Jour 2

Matin : Traiter et exploiter les réclamations

Structurer un processus de traitement des réclamations.

Analyser les causes racines.

Transformer les insatisfactions en opportunités d'amélioration.

Après-midi : Piloter l'amélioration continue

Construire un tableau de bord de satisfaction.

Relier satisfaction client et performance.

Définir un plan d'actions et une boucle d'amélioration continue.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.