
Programme de Formation

Satisfaction client : outils pour l'évaluer et l'exploiter efficacement

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Responsables qualité, responsables relation client, responsables marketing ou commerciaux, chargés d'études ou toute personne amenée à concevoir, piloter ou exploiter des dispositifs de mesure de la satisfaction client.



Objectifs pédagogiques

- Intégrer la satisfaction client comme levier stratégique dans l'organisation.
- Définir les critères et méthodes de mesure adaptés au contexte de l'entreprise.
- Construire, piloter et exploiter une enquête de satisfaction.
- Analyser les résultats de manière pertinente et ciblée.
- Présenter les données de manière convaincante pour orienter la décision.
- Mettre en place un plan d'actions correctives et d'amélioration continue basé sur les résultats.



Description

Jour 1

Matin

Clarifier les notions clés : satisfaction, fidélité, attachement client.

Analyser le lien entre qualité perçue, satisfaction et fidélisation dans le cycle de vie client.

Identifier les enjeux stratégiques de la satisfaction pour l'entreprise et les équipes.

Lister les conditions de succès et prérequis pour intégrer un dispositif de mesure.

Déterminer les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction à surveiller.

Travaux pratiques : Élaboration d'une carte mentale de la satisfaction client.

Après-midi

Définir les moments clés pour mesurer la satisfaction (fréquence, saisonnalité, post-achat...).

Identifier les cibles pertinentes : clients, utilisateurs, prescripteurs, etc.

Choisir le canal de recueil adapté (enquête en ligne, entretien, téléphone, etc.).

Déterminer la taille et la représentativité de l'échantillon.

Structurer le questionnaire : formulation, échelles de mesure, ordre des questions.

Travaux pratiques : Rédaction d'un questionnaire de satisfaction.

Jour 2

Matin

Tester et améliorer le questionnaire avant lancement.

Briefer les enquêteurs : consignes claires, biais à éviter.

Assurer le suivi opérationnel de l'enquête sur le terrain.

Mise en situation : Simulation de briefing d'enquêteurs et débriefing collectif.

Après-midi

Traiter les réponses ouvertes (plan de codes, analyse sémantique).

Appliquer les bons traitements quantitatifs aux résultats.

Construire des indicateurs synthétiques et lisibles.

Choisir les angles d'analyse (par segment, canal, marché, etc.).

Concevoir des restitutions visuelles claires et impactantes.

Identifier les leviers d'action à partir des résultats obtenus.

Définir un plan d'amélioration ou des mesures correctives concrètes.

Exercice : Analyse et exploitation d'un jeu de données de satisfaction client.



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.