

Mesurer et Etudier la Satisfaction de ses Clients

Lien : https://maroc-performance.com/formation/mesurer-et-etudier-la-satisfaction-de-ses-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC279

CATÉGORIE
Traitement des Réclamations Client et Satisfaction Client

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier toutes les étapes de la mise en place d'une mesure barométrique de la satisfaction clients
- Utiliser (calculer et exploiter) le Net Promoter Score
- Exploiter les résultats de la mesure de la satisfaction client afin d'identifier

POUR QUI ?

- Responsables des études qualité
- Responsables Marketing
- Chefs de produits
- Responsables d'études marketing
- Responsables de services clients



Programme détaillé

1 / La satisfaction client, un objectif prioritaire et mesurable

- Pourquoi la satisfaction est un objectif incontournable
- Définir les indicateurs de satisfaction et les indicateurs de qualité et comment les mesurer

2 / Les différents objectifs d'une études de satisfaction

3 / Procéder au cadrage d'une étude de satisfaction

- La satisfaction de quoi ? de qui ? à chaud ou à froid ?
- Conduire l'étude exploratoire afin d'identifier tous les éléments permettant de construire ensuite un questionnaire quantitatif optimal : la liste des composantes impliquées dans la satisfaction de l'offre, les différents points de contact tout au long du parcours client

4 / Mener l'étude quantitative point 0

- Construire un échantillon représentatif
- Choisir le mode d'administration du questionnaire
- Rédiger le questionnaire : structurer le questionnaire, choisir et formuler les critères de satisfaction à mesurer, choisir les échelles
- Procéder au terrain de l'étude

5 / Analyser les informations recueillies

- Analyser les résultats à plat (niveau de satisfaction des différents critères)
- Analyser les résultats croisés : le niveau de satisfaction des différentes cibles de clients
- Identifier les populations fragiles, les quantifier et les qualifier
- Exploiter le schéma importance et satisfaction

Maroc Performance

6 / Utiliser le Net Promoter Score

- Savoir calculer et exploiter le Net Promoter Score
- Avantages et inconvenients de cet indicateurs comparé aux autres indicateurs résultants de l’étude de satisfaction

7 / Etablir un plan d’actions

- Synthétiser les résultats et présenter des recommandations pragmatiques
- Identifier les actions prioritaires : agir sur les critères de satisfaction ayant un niveau de satisfaction faible et contribuant fortement à la satisfaction globale du produit ou du service

8 / Mettre en place la mesure barométrique de la satisfaction

- Obtenir l’adhésion de tous et coordonner la démarche de progrès dans l’entreprise
- Choisir la périodicité de l’enquête
- Suivre les évolutions dans le temps de la satisfaction des clients ainsi que l’effet des actions correctives qui ont été mises en place
- Modéliser la satisfaction, simuler les actions

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance