



PROGRAMME DE FORMATION

Perfectionner le système d'écoute client de ma démarche QT

2 jours
14,00 heures

Public visé

Responsable, référent ou animateur qualité, responsable relation client, direction

Pré-requis

Être dans une démarche d'écoute client

Objectifs pédagogiques

Se doter des bons outils de mesure de la satisfaction client
Construire, déployer et exploiter une enquête de satisfaction client
Mettre en place un système structuré du traitement des réclamations
Construire son tableau de bord qualité client

Programme de la formation

LES ENJEUX DE L'ÉCOUTE CLIENT DANS MON ORGANISATION

- Place de l'écoute client dans le référentiel qualité.
- Écoute du client pour adapter son offre.

QUELLES MÉTHODES UTILISER POUR ÉVALUER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS ?

- Les méthodes directes : questionnaire, enquêtes, focus...
- Les moyens indirects : les réclamations, les avis clients...
- Le NPS (Net Promoter Score) : pour approcher l'expérience client.

RÉALISER UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

- Organiser et structurer son enquête (objectifs, cibles, questions...).
- Recueillir les informations (plan et taux de sondage, échantillonnages, quotas...).
- Traiter les données et exploiter les résultats

MESURER ET TRAITER MES RÉCLAMATIONS CLIENTS

- Définition et enjeux du traitement des réclamations..
- Système structuré d'analyse des réclamations pour répondre au besoin du client..

CONSTRUIRE SON TABLEAU DE BORD QUALITÉ CLIENT



- Les indicateurs clés à calculer, les autres modes de la qualité perçue possibles.
- Exploiter les données, présenter ses résultats▪

Modalités pédagogiques

Alternance entre apports théoriques et travaux pratiques sur base d'outils apportés par les participants.

Production d'outils

Quizz

Moyens et supports pédagogiques

Support de la formation

Outils professionnels

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.