



3
Jours

Mesurer la satisfaction client afin de prévenir les réclamations

dans **RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS** / Réf : RCL-RCL-06

Objectifs de la formation

- Etablir un diagramme des besoins des clients
- Exploiter une enquête de satisfaction
- Traiter efficacement les réclamations

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Gérer la satisfaction client

- Qu'est-ce que la satisfaction client ?
- Quels sont les enjeux pour l'entreprise
- Les pré-requis à la satisfaction
- Les démarches qualité

Jour 1 - Après-midi

2. Construire une enquête de satisfaction

- Organiser une étude qualitative des besoins en face-à-face ou en Focus groupe, construire le diagramme des attentes des clients
- Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano
- Le choix du panel, les modes d'administration
- La conception d'un questionnaire de satisfaction
- Les points clés de réussite

3. Développer le lancement des enquêtes



- Briefing des enquêteurs
- Suivre l'avancement

Jour 2 - Matin

4. Gérer l'exploitation d'une enquête de satisfaction

- Mettre en forme les résultats de l'enquête client (construction de la grille de performance de l'entreprise mapping)
- Identifier les axes prioritaires de progrès
- Calculer le Net Promoter Score
- Savoir évaluer la précision statistique des résultats

Jour 2 - Après-midi

5. Définir la notion de réclamation client

- La place des réclamations dans un dispositif d'écoute des clients
- La construction d'une typologie des réclamations

6. Construction de la gestion des réclamations clients

- Centraliser les réclamations pour que vos clients s'expriment plus facilement
- Traiter immédiatement la réclamation en assurant le suivi
- Plusieurs degrés de réponse : action curative et action corrective

Jour 3 - Matin

7. Gérer efficacement les cas difficiles

- L'agressivité, les pressions des clients
- Développer une attitude positive
- Adopter un langage et des verbes d'action positifs
- Donner une image responsable et faire face aux diverses situations
- Avoir la réactivité attendue par le client et l'entreprise



Jour 3 - Après-midi

8. Construire le tableau de bord de satisfaction client

- Calcul des coûts
- Les autres modes de la qualité
- Présentation des résultats

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne en lien direct avec le client

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.



