

## ● Mesurer la satisfaction des clients

Recueillir la perception de ses clients à l'aide d'outils et de méthodes simples et fiables

Code  
**600833**

Durée  
**1 jour / 7 heures**

Tarif Inter\*  
**850 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### **PUBLIC**

Responsables qualité –  
Responsables commerciaux –  
Responsables relation client –  
Responsables service back office

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun prérequis nécessaire

### **NIVEAU D'EXPERTISE**

Fondamentaux

### **LES POINTS FORTS**

Méthodes interactives variées pour combiner théorie et pratique

Cycle complet d'apprentissage avec évaluations personnalisées à chaque étape

Outils concrets applicables en situation professionnelle

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### **SATISFACTION ET EVALUATION**

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos

## **Objectifs pédagogiques**

- Déterminer quels enjeux représente l'écoute du client dans l'organisation
- Evaluer la satisfaction de ses clients
- Réaliser une enquête de satisfaction
- Mesurer et traiter les réclamations clients
- Construire un tableau de bord qualité client

## **Programme de la formation**

### **Engagement**

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès.

### **Déterminer les enjeux de l'écoute client dans l'organisation**

#### Identifier la place du client dans la démarche qualité

- Comprendre le parcours client et ses enjeux stratégiques
- Analyser le carré de la qualité et ses composantes
- Situer l'écoute client dans les référentiels qualité (ISO 9001)

#### Organiser l'écoute client en amont et en aval

- Structurer l'écoute client pour adapter son offre
- Différencier écoute préventive et écoute corrective
- Intégrer l'écoute dans les processus organisationnels
- Cas pratique : Analyser un parcours client existant et identifier les points d'écoute stratégiques à mettre en place

### **Construire et organiser une enquête de satisfaction**

#### Concevoir une étude qualitative des besoins

- Organiser une étude qualitative en face-à-face ou en Focus groupe
- Construire le diagramme des attentes des clients

compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

#### ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano

### Structurer l'enquête de satisfaction

- Définir les objectifs, cibles et méthodologie d'enquête
- Concevoir le questionnaire pour mesurer la qualité perçue
- Organiser le recueil des informations (plan de sondage, échantillonnage, quotas)
- Cas pratique : Concevoir de A à Z une enquête de satisfaction adaptée à son secteur d'activité

### Exploiter les résultats d'enquête et calculer les indicateurs

#### Traiter et analyser les données d'enquête

- Mettre en forme les résultats de l'enquête
- Construire la grille de performance de l'entreprise (mapping)
- Identifier les axes prioritaires de progrès

#### Calculer les indicateurs clés de satisfaction

- Mesurer le NPS (Net Promoter Score) et le CES (Customer Effort Service)
- Évaluer la précision statistique des résultats
- Construire son tableau de bord qualité client
- Cas pratique : Traiter des données d'enquête réelles

### Exploiter les réclamations et construire un système de suivi

#### Définir et centraliser le traitement des réclamations

- Définir précisément ce qu'est une réclamation
- Centraliser et inciter vos clients à l'expression
- Réagir en urgence avec les actions de sécurisation

#### Structurer les réponses et améliorer en continu

- Distinguer action curative (retour à la satisfaction) et action corrective (éviter la récurrence)
- Construire un système structuré d'analyse des réclamations
- Exploiter les données pour repérer les dérives et présenter les résultats
- Cas pratique : Analyser des réclamations clients réelles

### Découvrir la satisfaction 2.0 avec l'IA

#### Explorer les outils IA pour l'écoute client

- Identifier les apports de l'intelligence artificielle dans la mesure de satisfaction
- Découvrir l'analyse automatisée des commentaires clients (sentiment analysis)
- Comprendre le traitement automatique des verbatims et feedback

## Appliquer l'IA pour optimiser ses enquêtes

- Utiliser les chatbots pour améliorer les taux de réponse
- Exploiter l'analyse prédictive pour anticiper l'insatisfaction
- Intégrer les outils d'écoute en temps réel des réseaux sociaux

## Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

## A noter

... \_\_\_\_\_

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



## Prochaines sessions

...

### PARIS

- 6 Nov. 2026

