

Transformer ses clients en prescripteurs

Le 08/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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 les actions correctives à mettre en place

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

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

Cadrer une étude de satisfaction

- La satisfaction de quoi ? De qui ? A quel moment ?
- Conduire l'étude exploratoire qualitative afin de recueillir tous les éléments permettant de construire ensuite un questionnaire quantitatif optimal : la liste des composantes impliquées dans la satisfaction de l'offre, le vocabulaire utilisé par les clients

Après-midi

Mener l'étude quantitative

- Construire un échantillon représentatif
- Choisir le mode d'administration du questionnaire
- Rédiger le questionnaire
- Procéder au terrain de l'étude

Analyser les informations recueillies

- Analyser les résultats à plat
- Analyser les résultats croisés
- Identifier les populations fragiles, les quantifier et les qualifier
- Exploiter le schéma importance et satisfaction

JOUR 2

Matin

Utiliser le Net Promoter Score

- Savoir calculer et exploiter le Net Promoter Score

**CONTACTEZ
NOUS**



Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

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

Après-midi

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

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne travaillant dans un service marketing-communication, commercial, études et qualité

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Moyens et supports pédagogiques :

- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382