FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Transformer ses clients en prescripteurs en 1 journée

Le 07/11/2026

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.

Introduction à la Satisfaction Client

- Importance de la satisfaction client dans la fidélisation et la transformation des clients en prescripteurs.
- Vue d'ensemble des outils et méthodes de mesure de la satisfaction client.

Mise en Place d'une Mesure Barométrique de la Satisfaction

- Identification des différentes étapes pour déployer une mesure barométrique de la satisfaction clients.
- Définition des indicateurs clés, méthodologie de collecte des données et fréquence des mesures.

Utilisation du Net Promoter Score (NPS)

- Présentation du concept du NPS et son importance comme indicateur de la satisfaction et de la fidélité client.
- Méthodes de calcul du NPS et interprétation des résultats.
- Bonnes pratiques pour augmenter le NPS et transformer les clients en promoteurs.

Exploitation des Résultats et Actions Correctives

- Analyse des résultats de la mesure de satisfaction : identification des points forts et des axes d'amélioration.
- Méthodologie pour définir et mettre en œuvre des actions correctives basées sur les retours clients.
- Stratégies pour communiquer sur les améliorations apportées et renforcer l'engagement client.

Ateliers Pratiques et Études de Cas

- Ateliers interactifs pour pratiquer la mise en place d'une mesure barométrique et le calcul du NPS.
- Analyse d'études de cas réels : exploitation des résultats NPS pour définir des actions correctives.

FIN DE LA FORMATION

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

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

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne travaillant dans unservice 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

7 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 :

- 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.

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

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