FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Mesurer la satisfaction client en une journée

Le 12/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier toutes les étapes de la mise en place d'une mesure barométrique de la satisfaction clients
- Calculer et interpréter le Net Promoter Score
- Exploiter les résultats de la mesure de la satisfaction client et 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.

Matin :

- Le rôle de la satisfaction client et ses impacts
- Définir les indicateurs de satisfaction et les indicateurs de qualité et comment les mesurer
- Mettre en place une étude de satisfaction clients
- Déterminer les différents types de satisfaction
- Recueillir tous les éléments permettant de construire ensuite un questionnaire quantitatif optimal
- Construire un échantillon représentatif
- Choisir le mode d'administration du questionnaire
- Structurer le questionnaire, choisir et formuler les critères de satisfaction à mesurer, choisir les échelles
- Procéder au terrain de l'étude
- Analyser les résultats à plat
- Analyser les résultats croisés
- Identifier les populations fragiles, les quantifier et les qualifier
- Exploiter le schéma importance et satisfaction

Après-midi :

- Calculer et exploiter le Net Promoter Score
- Synthétiser les résultats et présenter des recommandations pragmatiques
- Identifier les actions prioritaires
- 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

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

PROGRAMME DE LA FORMATION

Aucun

PUBLIC VISE

Tout public

- 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.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant 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

- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- 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.