



Comment mener sa propre Etude de Satisfaction tout en étant juge et partie

NATURE DE LA FORMATION

✦ Acquisition de connaissances / compétences

Cette formation entre dans le champ d'application de l'article L 6313-1 du Code du Travail.

OBJECTIFS

✦ Construire sa propre étude de satisfaction

- ✦ Comment bien mener une **étude de satisfaction en interne ou auprès de ses clients** : la formation est axée sur l'**acquisition de bonnes pratiques** (à faire et à ne pas faire) et sur la **dimension méthodologique des différentes étapes** à suivre pour bien mener une étude de satisfaction.
- ✦ **Conseiller, guider et outiller** toute personne souhaitant renforcer ses compétences pour mettre en place une étude de satisfaction

CONTENU

- ✦ Objectifs d'une étude de satisfaction
- ✦ Quand faire une étude de satisfaction? Questions à se poser avant de lancer une étude : one shoot ou au fil de l'eau ? A chaud ou à froid ?
- ✦ Les différents types d'études de satisfaction : interne ou externe ? Suite à une vente, à une réclamation ou à une formation, à une manifestation, à un changement?
- ✦ Les normes garantes de la qualité de la mission et les pièges à éviter: anonymat et confidentialité
- ✦ Taille et sélection de l'échantillon (cas pratique à partir d'expériences des participants)
- ✦ Le choix du mode de recueil : téléphone, face à face, on-line, auto administré sur papier (cas pratique à partir d'expériences des participants)
- ✦ La rédaction du questionnaire (cas pratique)

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✦ Réflexions guidées par le formateur
- ✦ Apports théoriques et pratiques afin d'expérimenter toutes les étapes successives de la mise en place d'une étude satisfaction clientèle
- ✦ Mise en situation à partir d'expériences des participants
- ✦ Support écrit : guide méthodologique

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- ✦ Modalités d'évaluation des acquis de la formation : cas pratique adapté au besoin de chaque responsable de département (sélection de la cible, de la taille de l'échantillon, du mode de recueil adapté et rédaction du questionnaire)
- ✦ Sanction de la formation : attestation de stage

Public

Gérant, Marketing, Commercial, Qualité, Sécurité, Relation Client, RH

Durée de la formation

1 jour (7 heures)

Tarif 2013

✦ 320 euros HT

Animation

Patricia Arrizabalaga

- ✦ Dirigeante de Parridioma
- ✦ Responsable de formation et Intervenante professionnelle dans l'enseignement supérieur

Dates proposées

✦ 18 avril 2013

Contacteur :

Patricia Arrizabalaga

06 51 85 88 16

contact@parridioma.fr

www.parridioma.com