



## Mesurer la satisfaction de vos clients, exploiter leurs réclamations

### Évaluer et exploiter la qualité perçue par vos clients.



**Durée : 21 heures**  
3 jours



**Lieu de formation**  
Dans votre entreprise.  
Au centre de formation.



#### Objectifs

- ▶ Fournir aux participants des outils leur permettant :
  - d'établir un diagramme des besoins des clients ;
  - de construire et d'exploiter une enquête de satisfaction ;
  - de traiter efficacement les réclamations clients.



#### Enjeux

- ▶ Acquérir les fondamentaux.



#### Pour qui ?

- ▶ Responsable qualité, directeur qualité.
- ▶ Responsable commercial, chef de produit.
- ▶ Responsable du service client.
- ▶ Responsable de la relation client.



#### Prérequis

- ▶ Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



#### Points forts de la formation

- ▶ Des exercices concrets permettent aux participants de pratiquer la construction et l'exploitation d'une enquête de satisfaction ainsi que le traitement de réclamation.
- ▶ Une formation qui aborde les trois niveaux d'écoute client : recueil des besoins (qualité attendue), mesure de la satisfaction (qualité perçue), gestion des réclamations (qualité perçue non satisfaisante).



#### Une formation sur mesure

Toutes nos formations répondent à des besoins génériques et courants, cependant nous pouvons les adapter pour répondre à vos **attentes, vos préférences et vos disponibilités** :

**Le lieu de formation** : Dans vos locaux, salles de réunions indépendantes, ou toutes autres localisations souhaitées.

**Le contenu** : Formation standard ou sur mesure en fonction de vos besoins.

**Tarif** : Le tarif minimum d'une formation est de 980,00 euros HT/jour. Ce tarif ne tient pas compte de la personnalisation de l'enseignement, en fonction de votre niveau et de vos objectifs professionnels. Veuillez nous contacter pour obtenir un devis précis.

**Délais** : Notre délai moyen constaté pour le commencement de la formation est de 1 mois après votre inscription.

**Handicap** : Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques (pédagogique ou physique), merci de prendre contact avec nous.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter par courriel ou par le biais de notre site internet.

Contactez-nous :



[contact@possibility.fr](mailto:contact@possibility.fr)



[www.possibility.fr](http://www.possibility.fr)

 **Programme****1<sup>ère</sup> étape – Savoir écouter**

- Place le client dans une démarche qualité.
- Une écoute du client en amont et en aval des prestations.

**2<sup>ème</sup> étape – Construire une enquête de satisfaction**

- Organiser une étude qualitative des besoins des clients en face-à-face ou en Focus groupe.
- Construire le diagramme des attentes clients.
- Qualifier les attentes par le questionnaire de KANO.
- Construire une enquête de satisfaction.
- Mesurer la qualité perçue du questionnaire.
- Travailler par rapport à la concurrence.

**3<sup>ème</sup> étape – Exploiter une enquête de satisfaction**

- Mettre en forme les résultats de l'enquête : construction de la grille de performance de l'entreprise (mapping).
- Identifier les axes prioritaires de progrès.
- Savoir évaluer la précision statistique des résultats.

**4<sup>ème</sup> étape – Mettre en œuvre le traitement des réclamations**

- Définir ce qu'est une réclamation
- Assurer et centraliser les réclamations, inciter vos clients à l'expression.
- Traiter la réclamation : les action de sécurisation.
- Les deux degrés de réponse : action curative pour assurer un retour à la satisfaction de vos clients et action corrective pour éviter a postériori le renouvellement.

**5<sup>ème</sup> étape – Construire votre tableau de bord qualité client**

- Calcul des coûts de non-qualité liés aux réclamations.
- Indicateurs clés à exploiter et présentation de vos résultats.