

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



Mesurez la satisfaction de vos clients

3 jours
 [21 heures]
 DQDG573

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dqdg573.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- comprendre les besoins de leurs clients,
- construire une enquête de satisfaction,
- mesurer leur niveau de satisfaction,
- découvrir les outils d'exploitation des résultats.

PUBLIC

Directeurs Qualité, responsables Qualité. Responsables commerciaux, marketing. Chefs de marchés, chefs de produits.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

Écoute active

P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)

Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus

Télévision et caméra

Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

1 Identifier les attentes de ses clients : étude qualitative des besoins

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



Mesurez la satisfaction de vos clients

3 jours
 [21 heures]
 DQDG573

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dqdg573.aspx>

- > L'évolution des concepts : la part croissante de l'écoute client dans les démarches Qualité.
- > La constitution d'une équipe projet.
- > Les interviews client :
 - > choix des clients à interviewer ;
 - > préparer ses interviews (guide d'entretien) ;
 - > les techniques d'entretien, la prise de notes.
- > L'analyse des interviews :
 - > tri de l'information, sélection des idées fortes ;
 - > traduction de la voix du client en attentes ;
 - > construction du diagramme en arbre des attentes.
- > Qualification des attentes par le questionnaire de Kano : les attentes obligatoires, proportionnelles et attractives.

2 Mesurer la performance Qualité perçue par les clients : l'enquête quantitative de la satisfaction

- > Le choix de la cible.
- > La conception d'un questionnaire de satisfaction :
 - > principes pour améliorer le taux de retour ;
 - > règles de construction.
- > La réalisation de l'enquête : les options possibles et les conditions de réussite associées.
- > Comparer l'entreprise à la concurrence : la carte face à face.

3 Exploiter les résultats : définir une stratégie gagnante

- > L'analyse des résultats : calcul de l'indice Qualité, construction de la grille de performance.
- > Savoir évaluer la précision statistique des résultats.
- > Définition d'une stratégie : la communication associée.