

Mesurer la satisfaction de vos clients, exploiter leurs réclamations



QST-30 3 Jours (21 Heures)

Description

Pour évaluer leur performance qualité, les entreprises se tournent vers leurs clients, seuls juges de la qualité de leurs produits ou de leurs services. Ainsi, comprendre les attentes de ses clients, mesurer la satisfaction client, traiter leurs insatisfactions, devient un impératif pour les managers qualité et les responsables du service client. Découvrez dans cette formation des outils simples qui vous aideront à redynamiser votre action autour de la voix du client, accroître leur taux de fidélisation et innover intelligemment !

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Directeur, Responsable Qualité. Responsable Relation client. Responsable commercial, chef de produits.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Acquérir des outils permettant d'établir un diagramme des besoins des clients et de construire et d'exploiter une enquête de satisfaction.
- Traiter efficacement les réclamations clients.

Programme de la formation

Savoir écouter...

- Place du client dans la démarche qualité.
- L'écoute du client en amont et en aval des prestations.

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 des clients.
- Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano.
- Construire une enquête de satisfaction.
- La conception du questionnaire : mesurer la qualité perçue.
- Travailler par rapport à la concurrence.
- Les solutions digitales.

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.
- Calculer le NPS (Net Promoter Score) et le CES (Customer Effort Service).
- Savoir évaluer la précision statistique des résultats.

Mettre en œuvre le traitement des réclamations

- Définir ce qu'est une réclamation.
- Assurer et centraliser les réclamations, inciter vos clients à l'expression. Réagir en urgence : les actions de sécurisation.
- Les deux degrés de réponse aux clients : action curative pour assurer un retour à la satisfaction de vos clients et action corrective pour en éviter a posteriori le renouvellement.
- La formalisation du traitement.

Activités à distance

- Trois modules e-learning "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. A", "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. B" et "Votre client et vous : objectif écoute".