



Fo6017v1 - Mesurer la satisfaction de vos clients

Comment réaliser vos enquêtes de satisfactions?

OBJECTIF (POUR LE CLIENT)

Acquérir les méthodes pour maîtriser les différentes étapes de la mise en place d'une enquête de satisfaction.
Déterminer le besoin et la finalité de l'enquête afin que l'analyse réponde de manière précise à la problématique recherchée.

CONTENU

Identification de la finalité et de l'objectif de l'enquête.
Définition des objectifs et des domaines à investiguer.
Faire le choix du support de l'enquête (courrier, téléphone, face à face...) et identifier les avantages et les inconvénients des différents supports.
Choisir et valider la population qui va être questionnée.
Elaborer le questionnaire, calculer le budget et analyser les retours (définir une méthode).

PEDAGOGIE / SANCTION DE LA FORMATION

Active et participative, faisant alterner théorie et pratique.
Discussions et travaux de groupe.
Support de formation permettant une assimilation progressive le long de l'intervention.
Remise possible de document type pouvant être utilisé en interne. L'évaluation sera effectuée en fin de stage
Les feuilles d'émargement seront visées par demi-journées par les participants et formateurs

PERSONNES CONCERNEES

Toute personne souhaitant acquérir les bases pratiques des techniques de l'enquête et du sondage.

PREALABLES

Aucun.

ANIMATEURS

Consultants expérimentés, ayant assuré la formation et la conduite de nombreuses enquêtes de ce type.

DUREE

2 jours selon les besoins et le type de formation (intra et inter).



Les sessions

Type de stage	Date de début	Lieu	Durée	Prix
Inter	17/07/2019	Lyon	2 jours	700 €
Intra	En fonction de vos besoins contactez-nous .			