

Mesurer la Satisfaction Client et Optimiser les Réclamations

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/mesurer-la-satisfaction-client-et-optimiser-les-reclamations

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC277

CATÉGORIE
Traitement des Réclamations Client et Satisfaction Client

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Intégrer la satisfaction client au cœur de l'entreprise
- Etablir un diagramme des besoins des clients
- Réaliser une enquête de satisfaction
- Mesurer et traiter les réclamations clients
- Construire un tableau de bord qualité client

POUR QUI ?

- Directeur Qualité
- Responsable Qualité
- Responsable commercial, chef de produits
- Responsable du service client
- Responsable de la relation client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre la notion de satisfaction client

- Définitions : satisfaction client, fidélité...
- Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation
- Quels enjeux pour l'entreprise, les salariés ?
- Les prérequis, les modes d'animation et de communication, les facteurs clés de succès de la mise de ce type d'outils
- L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction
- L'introduction de la notion d'attachement et les déterminants de la fidélité

2 / Déterminer les différents niveaux d’écoute

- Place de l'écoute client dans les référentiels qualité (ISO 9001, référentiels produits...)
- L’écoute du client en amont et en aval des prestations

3 / Evaluer la satisfaction de ses clients

- Méthodes directes : entretien qualitatif, questionnaire, focus groupe
- Moyens indirects : réclamations et félicitations clients, taux de fidélisation et de réachats
- NPS (Net Promoter Score) : pour approcher l'expérience client

4 / Réaliser 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

INNOV MAROC

- Construire une enquête de satisfaction : le choix de la cible, les modes d'administration
- La conception du questionnaire : les points clés de réussite pour mesurer la qualité perçue
- Travailler par rapport à la concurrence (la carte de la valeur ajoutée client)

5 / Exploiter les résultats de l'étude

- Mettre en forme les résultats de l'enquête client : grille de performance de l'entreprise (mapping)
- Identifier les axes prioritaires de progrès
- Calculer le NPS (Net Promoter Score)
- Evaluer la précision statistique des résultats

6 / Mettre en œuvre un processus de traitement des réclamations

- Définir ce qu'est une réclamation client
- Assurer et centraliser les réclamations, inciter vos clients à l'expression
- Traiter immédiatement la réclamation : les actions de sécurisation
- Les deux degrés de réponse aux clients
- La formalisation du traitement (procédure de traitement)

7 / Construire un tableau de bord qualité client

- Les indicateurs clés à calculer, les autres modes de la qualité perçue possibles
- Exploiter les données, repérer les dérives, présenter ses résultats à la direction

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC