

# Annexe 1 : Programme de formation - Satisfaction de la clientèle

## Détail du programme et Informations supplémentaires sur les activités pédagogiques

( répartition des modules )

Jour de formation	Modules	Détails du module	Méthode pédagogique	Durée
Jour 1	QUIZZ entrée de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 questions sous forme de questions à choix multiples ( plusieurs réponses valides ) , questions à choix unique ( une seule réponse valide ) et des questions ouvertes , permettant d'apprécier le niveau de l'apprenant au début de la formation :</li> <li>⇒ <b>Acquis</b> : + 25 bonnes réponses.</li> <li>⇒ <b>En cours d'acquisition</b> : +/- 15 bonnes réponses.</li> <li>⇒ <b>Non acquis</b> : - de 15 bonnes réponses.</li> </ul>	Evaluation ( activité pédagogique)	45 min
Jour 1	Satisfaction et fidélisation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition des termes</li> <li>Satisfaction et fidélisation : est-ce rentable ?</li> <li>Mise en place d'une démarche clientèle</li> </ul>	Réflexion collective et apport du formateur	150 minutes
Jour 1	Piloter l'expérience client et optimiser le parcours client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer l'expérience client à chaud</li> <li>Optimiser le parcours client</li> <li>Diffuser la culture client</li> <li>Calcul simple du ROI écoute client</li> <li>Ne pas écouter ses clients est un risque</li> </ul>	Réflexion collective et apport du formateur	150 minutes
Jour 1	Construire son enquête de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'objectif de l'enquête</li> <li>Comment concevoir l'enquête ?</li> <li>Comment construire l'enquête ?</li> <li>Comment procéder à la vérification ?</li> <li>Comment déployer le questionnaire ?</li> <li>Comment ajuster le questionnaire ?</li> </ul>	Réflexion collective et apport du formateur	150 minutes
Jour 2	Quel rôle entre le CRM et la satisfaction client ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enjeux, structure et rôle du CRM</li> <li>Comment personnaliser le marketing à travers le smarketing ?</li> <li>Réussir son onboarding client à travers un CRM</li> <li>Traitement et gestion du service client : comment gérer ?</li> <li>Les différents process pour enchanter vos clients</li> </ul>	Réflexion collective et apport du formateur	150 minutes
Jour 2	Comment gérer l'insatisfaction client ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les piliers de l'insatisfaction client</li> <li>Comment mieux gérer l'insatisfaction client ?</li> <li>Un exemple d'empathie</li> <li>Pourquoi faut-il aussi former spécifiquement les managers de proximité ?</li> <li>Comment se lancer dans la gestion des réclamations ?</li> </ul>	Réflexion collective et apport du formateur	150 minutes

Jour 2	QUIZZ fin de formation	✓ 30 questions sous forme de questions à choix multiples ( plusieurs réponses valides ) , questions à choix unique ( une seule réponse valide ) et des questions ouvertes , permettant d'apprécier le niveau de l'apprenant à la fin de la formation : ⇒ <b>Acquis</b> : + 25 bonnes réponses. ⇒ <b>En cours d'acquisition</b> : +/- 15 bonnes réponses. ⇒ <b>Non acquis</b> : - de 15 bonnes réponses.	Evaluation ( activité pédagogique)	45 min
--------	------------------------	--	---------------------------------------	--------

**Les objectifs de la formation sont :**

- Être capable de différencier entre la fidélisation et la satisfaction
- Être capable de piloter l'expérience client et optimiser le parcours client
- Être capable de construire son enquête de satisfaction
- Être capable de comprendre le rôle d'un CRM et l'utiliser
- Être capable de gérer l'insatisfaction

**Public visé :** Salarié en poste, entreprise

**Prérequis :** Aucun

**Prérequis techniques :** Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet

**Moyens prévus :**

**Moyens pédagogiques :** support de cours PDF, réflexion collective, apport du formateur

**Moyens techniques :** Ordinateur, Cours PDF

**Suivi de l'exécution :** QCM et feuille de présence signée

**Sanction :** Attestation de formation

**Assistance technique et pédagogique :** Nom du formateur

**Évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation :** Quiz ( QCM QCU et questions ouvertes )

**Durée, période de réalisation et modalités de déroulement**

**Durée totale de la formation :** 14 heures

**Période de réalisation :** dates de formation

**Rythme :** en continue

**Modalité de déroulement :** Présentiel

