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

<p>QUIZZ fin de formation</p> <p>Jour 2</p>	<p>✓ 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 :</p> <p>⇒ Acquis : + 25 bonnes réponses.</p> <p>⇒ En cours d'acquisition : +/- 15 bonnes réponses.</p> <p>⇒ Non acquis : - de 15 bonnes réponses.</p>	<p>Evaluation (activité pédagogique)</p> <p>45 min</p>
--	---	---

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, échange en visio conférence tout au long de la formation, apport du formateur

Moyens techniques : Ordinateur, plateforme Zoom

Suivi de l'exécution : Feuille de présence signée et logs de connexion

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 : Distanciel sur zoom