

<b>N°</b>	2
<b>TITRE DU STAGE</b>	Mesurer et analyser la satisfaction client
<b>OBJECTIF</b>	Bâtir une enquête de satisfaction et monter un baromètre
<b>PUBLICS</b>	Tout public non spécialiste ayant à gérer et traiter une enquête
<b>DUREE EN JOUR(S)</b>	2 jours
<b>INTERVENANTS</b>	Gabriel Bartholo, Antoine Decaris
<b>CONTENU</b>	<p>1. Identifier les concepts de satisfaction et d'attentes, connaître le contexte d'une démarche qualité  Les contours et la structure de la population à étudier, principes d'échantillonnage  Les différentes étapes d'une enquête, la communication préalable</p> <p>2. Bâtir un questionnaire de satisfaction  Conception, rédaction et mise en page d'un questionnaire de satisfaction  Les échelles d'accord et de satisfaction adaptées au propos  La passation de questionnaires, les enquêtes via Intranet ou Internet</p> <p>3. Traiter et analyser les résultats  Le recodage des questions fermées ou ouvertes  La transformation des questions en variables scores  L'analyse des tris croisés et des résultats d'analyses multivariées</p> <p>4. Passer de l'enquête au baromètre de satisfaction  Le choix des indicateurs et leur gestion dans la durée  L'édition des rapports, reprise et modifications.</p>
<b>METHODOLOGIE D'INTERVENTION</b>	Cours et travaux pratiques à partir d'exemples choisis par le formateur et amenés par les stagiaires Exemples de traitements sous Modalisa ou Excel
<b>LIEU ET DATES</b>	A déterminer
<b>TARIFS</b>	A déterminer
<b>NOTRE « PLUS »</b>	Remise d'un lexique sur les enquêtes