

N°	2
TITRE DU STAGE	Mesurer et analyser la satisfaction client
OBJECTIF	Bâtir une enquête de satisfaction et monter un baromètre
PUBLICS	Tout public non spécialiste ayant à gérer et traiter une enquête
DUREE EN JOUR(S)	2 jours
INTERVENANTS	Gabriel Bartholo, Antoine Decaris
CONTENU	<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>
METHODOLOGIE D'INTERVENTION	Cours et travaux pratiques à partir d'exemples choisis par le formateur et amenés par les stagiaires Exemples de traitements sous Modalisa ou Excel
LIEU ET DATES	A déterminer
TARIFS	A déterminer
NOTRE « PLUS »	Remise d'un lexique sur les enquêtes