



## EN BREF

### PUBLIC CIBLÉ

Equipier de vente et assistante de caisse, employé commercial.

### PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, parler français, compter.

### DURÉE DE LA FORMATION

7 heures

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes minimum

### MODE D'ORGANISATION

Sur site client, nous contacter pour une proposition de date sur [contact@isteaconseil.fr](mailto:contact@isteaconseil.fr)

### HANDICAP

Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes dans la mesure du possible.

### TARIF

Tarif / jour intra entreprise : 1500 euros

### LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

Formation dispensée par des acteurs professionnels d'expérience.

## LA SATISFACTION ET L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Mesurer la satisfaction des clients sur les points client et en suivre l'évolution dans le temps. Comprendre comment est structurée une enquête. Comprendre l'importance de se positionner par rapport aux concurrents. Analyser les indicateurs d'une enquête.

### LE PROGRAMME

1. Qu'est-ce qu'une enquête :
  - Sa composition,
  - Sa structure.
2. Pourquoi les enquêtes :
  - Objectifs,
  - Intérêt.
3. Les différentes formes des enquêtes.
4. Les différentes étapes de l'enquête.
5. Les résultats et leur analyse.
6. Positionner son entreprise par rapport à ses principaux concurrents :
  - Le baromètre concurrence.
7. Les points clés du parcours clients.

### MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 1 - Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, brainstorming...),
- 2 - Paperboard, Présentation Powerpoint, Livret du participant, vidéo, accès aux outils à distance LMS, Portail web stagiaire.

### APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Evaluation des connaissances : Quiz amont/aval.

### VALIDATION

Remise d'une attestation de participation. La mention de réussite sera indiquée à partir de 70% de bonnes réponses au Quiz Final.

### ORGANISME DE FORMATION

IstéA Conseil

### TITRE QUALITÉ FORMATEUR

Les formateurs intervenant sur ce thème possèdent une expérience professionnelle et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.