

Réaliser une Enquete de Satisfaction

Lien : https://innov-maroc.com/formation/realiser-une-enquete-de-satisfaction

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC42

CATÉGORIE
Marketing Stratégique

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Appréhender les notions de typologie clients et les mécanismes de la fidélisation
- Comprendre les enjeux de la satisfaction de vos clients et mesurer cette satisfaction
- Mettre en place un baromètre qualité orienté client
- Définir les leviers d'action de l'amélioration de la satisfaction

POUR QUI ?

- Responsables marketing
- Commerciaux
- Chefs de produit
- Service qualité
- Service clients
- Collaborateurs impliqués dans un projet qualité ou dans une démarche de satisfaction de la clientèle

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Appréhender les notions de typologie clients et les mécanismes de la fidélisation

- Pourquoi rester en contact avec sa clientèle ?
- Notions de typologie clients, leur comportement
- Le lien entre satisfaction et fidélité
- Les mécanismes de la fidélisation

2 / Définir les objectifs

- Connaître les attentes, les besoins, les préférences, les priorités, les motifs de satisfaction/insatisfaction des clients…
- Mesurer les niveaux de satisfaction, la performance du service/ produit, la performance par rapport à d'autres services/produits, l'évolution de la satisfaction dans le temps…
- Trouver des explications à des questions que l'on se pose
- Solliciter les idées, des points d'amélioration…
- Sensibiliser le personnel, le motiver, se servir de l'enquête satisfaction comme outil de management

3 / Construire son étude ou son baromètre de satisfaction clientèle

- Définir les sources de satisfaction / insatisfaction sous une approche qualitative
- Utiliser le verbatim client pour formuler les questions
- Définir les critères pertinents et la façon de les mesurer
- Définir une périodicité significative et un mode d'administration
- Calibrer son échantillon
- Élaborer son plan de traitement statistique des résultats

INNOV MAROC

4 / Élaborer, administrer et ananlyser les données recueillies

- Calculer l'indice global et moyen de satisfaction
- Calculer les écarts à la moyenne de chaque item
- Comparaison entre satisfaction calculée et mesurée
- Vérifier les niveaux de satisfaction selon les différents segments de la clientèle

5 / Construire un plan d'action / correction pour son entreprise

- Définir des priorités, des objectifs et des axes
- Définir les délais et les personnes concernées

6 / Mettre en place des procédés pour remesurer et ajuster ses résultats

- Expliquer les écarts, redéfinir les objectifs
- Diffuser les résultats aux cibles internes concernées
- Construire et affiner un modèle de satisfaction

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

10 au 11 Nov. 2026	Distanciel
23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC