DÉVELOPPER LA CULTURE CLIENT À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION

Enquête clients : cadrer l'objectif, rédiger le questionnaire et exploiter

Beaucoup d'enquêtes clients sont lancées sans que personne sache quelle décision elles doivent éclairer. Les questions orientent la réponse, les échelles changent de sens d'une question à l'autre, le questionnaire est trop long et le taux de réponse s'effondre. Les résultats arrivent sous forme de moyennes rassurantes que plus personne ne regarde trois mois plus tard. Trois heures à distance pour construire une enquête utile : formulation de l'objectif de décision, choix du moment d'interrogation, rédaction de questions neutres, organisation de l'administration et exploitation des réponses jusqu'à des actions.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 450 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables qualité chargés d'expérience client responsables marketing et chefs de projet amenés à lancer une enquête auprès des clients.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Formuler l'objectif de décision auquel l'enquête doit répondre
- Choisir le type d'enquête et le moment d'interrogation adaptés
- Rédiger des questions neutres et des échelles cohérentes
- Organiser l'administration du questionnaire pour obtenir un taux de réponse suffisant
- Exploiter les réponses et restituer des résultats qui débouchent sur des actions

03 Programme détaillé

M1 Cadrer l'enquête

- Savoir ce que l'on décidera du résultat
- Objectif de décision et questions auxquelles répondre
- Choix entre enquête à chaud après un contact et enquête périodique
- Définition de la population interrogée
- Moment d'interrogation et canal d'administration
- À retenir : Une enquête dont on ignore quelle décision elle éclairera produira des résultats que personne n'exploitera.

M2 Rédiger le questionnaire

- Chaque question doit servir
- Formulation neutre et repérage des questions orientées
- Choix et cohérence des échelles de réponse
- Ordre des questions et longueur acceptable
- Place des questions ouvertes et de l'identification du répondant
- Atelier : Rédaction puis test croisé d'un questionnaire court sur le projet de chaque participant.

M3 Administrer et exploiter

- Du fichier de réponses à la décision
- Invitation relance et taux de réponse
- Traitement des réponses ouvertes
- Lecture des résultats au-delà de la moyenne
- Restitution aux équipes et suites données
- Cas pratique : Analyse d'un jeu de réponses et formulation de trois actions prioritaires.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 450 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr