GESTION DE LA RELATION CLIENT

Satisfaction client : construire son questionnaire, mesurer et exploiter les résultats

Beaucoup d'entreprises affirment connaître la satisfaction de leurs clients sans jamais l'avoir mesurée autrement que par les réclamations reçues. Les enquêtes existantes souffrent des mêmes travers : questionnaire trop long, échantillon mal choisi, taux de réponse faible et résultats qui finissent dans une présentation sans suite opérationnelle. Cette journée de sept heures permet de bâtir un dispositif de mesure adapté à la taille de la structure : choix des indicateurs, rédaction des questions, moment de sollicitation, analyse des réponses et restitution aux équipes. Chaque participant repart avec un questionnaire rédigé et un plan de collecte.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 980 € 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 relation client chargés de qualité chargés de clientèle et responsables marketing amenés à piloter une enquête de satisfaction.

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 :

- Choisir les indicateurs de satisfaction adaptés au parcours client de sa structure
- Rédiger des questions neutres et exploitables
- Définir un échantillon et un moment de sollicitation pertinents
- Analyser les réponses fermées et les verbatims
- Restituer les résultats sous une forme qui déclenche des actions correctives

03 Programme détaillé

M1 Cadrage de la démarche de mesure

- Savoir ce que l'on cherche avant d'interroger
- Identifier les moments de vérité du parcours client
- Distinguer satisfaction ponctuelle et satisfaction relationnelle
- Choisir entre enquête à chaud et enquête périodique
- Articuler la mesure avec le traitement des réclamations
- Atelier : Chaque participant cartographie son parcours client et repère les points de contact à interroger en priorité.

M2 Construction du questionnaire

- Des questions courtes qui donnent des réponses utilisables
- Rédiger des questions fermées sans induire la réponse
- Doser les questions ouvertes et les champs de commentaire
- Choisir une échelle et s'y tenir dans le temps
- Tester le questionnaire avant diffusion
- Fixer le canal et le rythme de sollicitation
- Cas pratique : Relecture croisée de questionnaires apportés par les participants pour repérer les questions biaisées ou redondantes.

M3 Analyse et exploitation des résultats

- Transformer des réponses en décisions
- Traiter les non-réponses et les réponses extrêmes
- Classer les verbatims par thème récurrent
- Comparer les résultats entre segments de clients
- Construire une restitution lisible pour les équipes
- Formaliser le plan d'actions correctives et son suivi
- Mise en situation : Restitution orale d'un jeu de résultats à un comité de direction qui demande des priorités d'action.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, 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 980 € 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 29/09/2026. 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