QUALITÉ - SANTÉ - SÉCURITÉ - ENVIRONNEMENT

Satisfaction client et réclamations : mesurer, analyser et faire progresser

Les enquêtes de satisfaction reviennent avec peu de réponses et des résultats trop vagues pour décider. Les réclamations, elles, sont traitées au cas par cas par la personne qui les reçoit : le client obtient parfois un geste commercial, mais la cause n'est jamais remontée et le même incident se reproduit quelques semaines plus tard. Deux jours pour bâtir un dispositif d'écoute qui tient : choix des moments de mesure, formulation des questions, circuit de traitement des réclamations et exploitation des données recueillies. Chaque participant repart avec un questionnaire retravaillé et un circuit de réclamation formalisé pour son périmètre.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € 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 et responsables de service ainsi que les collaborateurs en contact direct avec les clients ou les usagers.

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 moments de mesure pertinents au regard du parcours client
- Construire un questionnaire de satisfaction exploitable et court
- Structurer le circuit d'enregistrement et de traitement des réclamations
- Analyser les verbatims et les données de réclamation pour en tirer des causes
- Décider et suivre les actions d'amélioration issues de l'écoute client

03 Programme détaillé

M1 Ce que l'on cherche à mesurer

- Cadrer l'écoute avant de lancer l'enquête
- Distinguer satisfaction perçue et conformité de la prestation
- Repérer les moments de vérité du parcours client
- Identifier les sources d'écoute déjà disponibles dans l'entreprise
- Définir les décisions que la mesure doit éclairer
- Atelier : Chaque participant cartographie son parcours client et positionne les points où l'écoute a un sens.

M2 Construire et administrer la mesure

- Un questionnaire court qui donne des réponses utiles
- Rédiger des questions neutres et non suggestives
- Choisir les échelles et limiter le nombre de questions
- Sélectionner le canal et le moment d'envoi
- Relancer sans lasser et suivre le taux de réponse
- Cas pratique : Réécriture collective d'un questionnaire apporté par un participant pour le raccourcir et lever les questions ambiguës.

M3 Traiter les réclamations

- Du signalement à la réponse au client
- Définir ce qui constitue une réclamation dans l'entreprise
- Enregistrer et qualifier les réclamations reçues
- Fixer les rôles et les délais de réponse
- Rédiger une réponse claire qui engage sur une action
- Assurer le traitement curatif avant l'analyse de fond
- Mise en situation : Traitement complet d'une réclamation écrite virulente depuis l'accusé de réception jusqu'à la réponse finale.

M4 Exploiter pour améliorer

- Faire remonter l'écoute jusqu'aux décisions
- Regrouper les réclamations par motif et repérer les récurrences
- Analyser les verbatims et en extraire les causes
- Choisir les actions correctives et leurs pilotes
- Vérifier l'efficacité des actions engagées
- Restituer les résultats aux équipes et à la direction
- Atelier : Analyse d'un lot de verbatims réels pour en dégager trois motifs récurrents et proposer une action pour chacun.

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 1 550 € 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