Formation Enquête de satisfaction clients - Fidélisation

Objectifs : Acquérir les notions indispensables à la mise en œuvre d'un programme de fidélisation clients depuis la conception du questionnaire d'enquête jusqu'à l'élaboration de plans d'actions curatifs et préventifs sur la base d'une évaluation de retours sur investissement ainsi que du suivi interne de la rentabilité

Compétences visées : - Appréhender les notions de typologie clients et les mécanismes de la fidélisation
- Concevoir un questionnaire de satisfaction clients, organiser et planifier son administration
- Mener une analyse statistique des résultats, déterminer les facteurs clés de fidélisation, identifier les clients à risque, les enjeux et priorités
- Savoir mettre en œuvre un programme de fidélisation en intégrant le service aux clients, des plans d'actions et le calcul du retour sur investissement
- Mesurer l'évolution de la fidélisation client et le "pay-back", élaborer un tableau de bord et une structure de pilotage

Durée : 2 jours (14 heures)

Public : Directeurs marketing, chargés d'études marketing, directeurs qualité, directeurs fidélisation clients, responsables de services clients, responsables services après-vente de société des services et de l'industrie, ainsi que les consultants en qualité de service

Pré-requis : Une culture générale statistique est souhaitable.

Méthode pédagogique : Pédagogie active mêlant exposés, exercices et applications pratiques.
En formation interentreprises, les démonstrations et applications pratiques proposées par l'intervenant s'appuient sur Excel. Les participants qui le souhaitent peuvent néanmoins mettre en œuvre les méthodes étudiées avec leur logiciel statistique habituel (Minitab, StatGraphics ou R). Une aide ponctuelle pourra leur être apportée, dans la limite de l'expertise de l'intervenant sur le logiciel concerné et du temps disponible.
En formation intra-entreprise, les applications pratiques peuvent être réalisées avec le logiciel utilisé au sein de votre entité.

Tarifs :
- Présentiel : 1100 € HT
- Distanciel : 1000 € HT
(-10% pour 2 inscrits, -20% dès 3 inscrits)

Option(s) :
- Forfait déjeuners : 50 € HT

Nos prochaines sessions

Distance

du 25 au 26 février 2027
du 30 sept. au 1 oct. 2027

Lyon
du 15 au 16 mars 2027
du 20 au 21 septembre 2027

Paris
du 12 au 13 novembre 2026
du 3 au 4 juin 2027
du 9 au 10 novembre 2027

Toulouse
du 18 au 19 mai 2027
du 7 au 8 octobre 2027

Programme :

- Introduction

- Notions de typologie clients, leur comportement
- Les mécanismes de la fidélisation

- État des lieux de la satisfaction et de la fidélisation

- Objectif
- Conception du questionnaire
- Organisation, logistique, planification de l'enquête

- Analyse des résultats

- Techniques d'analyse
- Outils et méthodes statistiques utilisés
- Détermination des facteurs clés de fidélisation
- Détermination de la perte clients : le marché à risque
- Les enjeux de chiffres d'affaires et de marge
- Les priorités

- Mise en œuvre d'un programme de fidélisation

- Organisation et moyens
- Le service aux clients : le conseil, la gestion des contacts
- Les plans d'actions curatifs et préventifs
- Le calcul de retour sur investissement
- Notions d'hyperservice

- Tableau de bord, pilotage

- Mesure continue de l'évolution de la fidélisation clients
- Mesure du "pay-back" du programme de fidélisation
- Tableau de bord et structure de pilotage

Modalités d'évaluation : Un formulaire d'auto-évaluation proposé en amont de la formation nous permettra d'évaluer votre niveau et de recueillir vos attentes. Ce même formulaire soumis en aval de la formation fournira une appréciation de votre progression.
Des exercices pratiques seront proposés à la fin de chaque séquence pédagogique pour l'évaluation des acquis.
En fin de formation, vous serez amené(e) à renseigner un questionnaire d'évaluation à chaud.
Une attestation de formation vous sera adressée à l'issue de la session.
Trois mois après votre formation, vous recevrez par email un formulaire d'évaluation à froid sur l'utilisation des acquis de la formation.

Qualification du formateur : Les formations DATA VALUE sont animées par des intervenants experts, alliant expérience opérationnelle et compétences pédagogiques reconnues. Ils disposent de plus de 10 ans d'expérience professionnelle et assurent une veille constante sur les pratiques, outils et normes de leur domaine afin de garantir des contenus actualisés et adaptés aux besoins des stagiaires.

Délais d'accès et modalités de formation : Les inscriptions peuvent être effectuées jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.
Vous pourrez trouver des informations plus détaillées concernant les modalités de nos formations à cette adresse : https://www.datavalue.fr/modalites-acces-formation.

Accessibilité : Vous souhaitez suivre notre formation Formation par logiciel et êtes en situation de handicap ? Merci de nous contacter afin que nous puissions envisager les adaptations nécessaires et vous garantir de bonnes conditions d'apprentissage

Date de dernière modification : 30 octobre 2026