

# REALISATION D'UNE ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT

## **Objectifs :**

Cette formation est axée sur l'acquisition d'une méthodologie pour la réalisation d'enquête de satisfaction client.

## **Publics concernés :**

Tout public.

## **Nombre de participants :**

6 personnes

## **Durée :**

2 jours

## **Programme :**

- ✚ Construire un échantillon
  - ✓ Les différents niveaux d'analyse,
  - ✓ Le taux de précision,
  - ✓ L'intervalle de confiance,
  - ✓ Le budget.
- ✚ Les différents modes d'enquête
- ✚ Les échelles de recueil d'opinion
  - ✓ L'échelle sémantique,
  - ✓ L'échelle mathématique,
  - ✓ L'échelle mixte.
- ✚ Les différents systèmes d'importance
  - ✓ L'importance déclarée,
  - ✓ L'importance calculée.

## **Méthodes pédagogiques :**

- ✚ Formation théorique et application pratique,
- ✚ Vidéo projection,
- ✚ Document de synthèse de la formation sur support papier (format PDF).