



**LE CAMPUS**  
By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

#### DURÉE ET DATES

2 JOURS - 14 HEURES

FORMATION SUR  
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

**PERFORMANCE  
COMMERCIALE**



**ÉVALUER LA  
SATISFACTION  
CLIENT POUR AGIR**



#### Contact Inscriptions

Catherine  
Guyon

06.64.19.28.27  
c.guyon@nievre.cci.fr

#### TARIFS

Sur mesure

**NOUS CONSULTER**

**Le Campus by CCI Nièvre**  
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS  
E-mail : [formation@nievre.cci.fr](mailto:formation@nievre.cci.fr)  
Site Internet : [nievre.cci.fr](http://nievre.cci.fr)



## ÉVALUER LA SATISFACTION CLIENT POUR AGIR

### PUBLIC

Aux services commerciaux ayant en charge la communication clients.

### PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

### OBJECTIFS

Optimiser ses ventes par un meilleur suivi de la satisfaction client et établir des relations partenariales.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Définir et adapter les bons outils de suivi à la dimension client
- Réaliser le suivi aux travers de différentes méthodes
- Comprendre l'intérêt de la satisfaction client pour son bon développement
- Travailler en partenariat avec ses clients et fournisseurs

### MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Exposé interactif avec les participants.  
Élaboration d'outils de suivi et de communication promotionnelle.

### ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation  
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

### SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

## PROGRAMME

#### Mesurer le degré de satisfaction du client

- les outils de mesure
- adapter les outils de suivi à la dimension du client
- les formes de suivi
  - la visite
  - le mailing
  - le téléphone

#### Enregistrer l'intérêt pour l'offre

- l'intérêt pour l'entreprise, la marque, le produit
- le partenariat client/fournisseur
- la communication événementielle