



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
Site Internet : 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