

## Mesurer et analyser la satisfaction client

---

### Objectifs

---

- Bâtir une enquête de satisfaction
- Créer un baromètre

### Contenu

---

- Identifier les concepts de satisfaction et d'attentes, connaître le contexte d'une démarche qualité
- Les contours et la structure de la population à étudier, principes d'échantillonnage
- Les différentes étapes d'une enquête
- La communication préalable
- Bâtir un questionnaire de satisfaction :
  - Conception, rédaction et mise en page d'un questionnaire de satisfaction
  - Les échelles d'accord et de satisfaction adaptées au propos
- La passation des questionnaires, les enquêtes via intranet ou internet
- Traiter et analyser les résultats :
  - Le recodage des questions fermées ou ouvertes
  - La transformation des questions en variables scores
  - L'analyse des tris croisés et des résultats d'analyses multivariées
- Passer de l'enquête au baromètre de satisfaction
- Le choix des indicateurs et leur gestion dans la durée
- L'édition des rapports, reprise et modifications

### Méthode pédagogique

---

Cours et travaux pratiques à partir d'exemples choisis par le formateur et amenés par les stagiaires. Exemples de traitements sous Modalisa ou Excel

### Prérequis

---

Tout public non spécialiste ayant à gérer et traiter une enquête

### Durée

---

2 jours