

Maîtriser les outils de la satisfaction client

RELATION CLIENT & COMMERCIAL

MIXTE / BLENDED

7H

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-033

INFORMATIONS CLES

| | |
|----------|-----------------------|
| DUREE | 7h (soit 1.0 jour(s)) |
| MODALITE | Mixte / Blended |
| LANGUE | FR |

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les principaux outils de mesure de la satisfaction client (NPS, CSAT, CES) | Analyser les verbatims et données qualitatives pour extraire des insights actionnables | Concevoir un dispositif d'écoute client 360° (enquêtes, panels, réseaux sociaux) | Piloter un tableau de bord satisfaction client et animer les revues de performance | Définir des plans d'action correctives basés sur les données de satisfaction

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Responsables et opérationnels Relation Client, Marketing

PREREQUIS

Aucun

PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme détaillé disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

MODALITES DE FINANCEMENT

- Plan de développement des compétences

ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour toute demande d'adaptation.