الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de Commerce
Chambre de Commerce et d'Industrie
MEDJERDA SOUK AHRAS

وزارة التجارة
غرفة التجارة والصناعة
مجردة سوق أهراس

OFFRE DE FORMATION PORTANT SUR :

Mesurer La Satisfaction De Vos Clients, Exploiter Leurs Réclamations.

Le 06 et 07 Novembre 2017

غرفة التجارة والصناعة مجردة سوق أهراس

المقر الاجتماعي حي قويسم محيد الحق فيلا رقم 02

الماضي 0 37 73 26 26 الفاكس 0 37 73 25 25

الموقع الإلكتروني : cci-souk_ahras.dz البريد الإلكتروني : ccimdz@gmail.com

Madame, Monsieur ...

La Chambre de commerce et d'industrie Souk Ahras a le plaisir de vous annoncer qu'il organise le 06 et 07 Novembre 2017 un séminaire de formation sous le thème :

Mesurer la satisfaction de vos clients, exploiter leurs réclamations

Populations ciblées :

- ❖ Directeur qualité, responsable qualité.
- ❖ Responsable commercial, chef de produits, responsable du service client.
- ❖ Responsable de la relation client.
- ❖ Autres cadres intéressés.

I. Objectifs de la formation.

L'étude de la satisfaction des consommateurs et l'identification des sources d'insatisfaction et des réclamations des clients est aujourd'hui à la base de toute réflexion stratégique de l'entreprise qui désire préserver sa clientèle actuelle et atteindre de nouveaux clients dans un contexte de concurrence de plus en plus rude et face à un client de plus en plus exigeant.

La présente formation a donc pour objectifs :

1. Fournir aux participants les outils et les techniques pour mesurer la satisfaction de leurs clients et veillez à la développer et à la pérenniser, en particulier:
 - 1.1. Se familiariser avec les spécificités des études de satisfaction.
 - 1.2. Présenter la démarche de réalisation de ce type d'études.
 - 1.3. Maîtriser les méthodes et les outils nécessaires à l'élaboration du script, le choix de l'échantillon, l'administration du script et l'analyse des résultats.
2. élaboration d'un rapport final.
3. Apprendre à mieux exploiter les résultats :
 - 3.1. Traiter efficacement les réclamations clients,
 - 3.2. Établir les indicateurs de performance.

Donc cette orientation méthodologique est complétée par une orientation managériale :

Suite aux résultats, quelles orientations doit-on prendre ? Présentation des implications possibles des différents résultats obtenus.

II. Méthodologie et approche pédagogique

- ✓ Pédagogie participative avec analyse de cas concrets.
- ✓ Brefs exposés.
- ✓ Réflexions individuelles et en groupe, échange collectif.
- ✓ Support pédagogique

مخرفة التجارة والصناعة مجردة سوق أهراس

المقر الاجتماعي حي قويسم عهد الحق فيلا رقم 02

الهاتف 0 37 73 26 26 الفاكس 0 37 73 25 25

الموقع الإلكتروني : cci-souk_ahras.dz : البريد الإلكتروني ccimdz@gmail.com

Journées	Contenus/ Concepts clés à aborder
1 ^{ère} Journée	<p>1. L'importance de l'écoute client et de la satisfaction</p> <p>2. Les préalables :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfaction client, pourquoi ? ✓ Notion de fidélité client. ✓ Qualité, satisfaction et fidélisation <p>3. Les enjeux pour l'entreprise, les salariés.</p> <p>4. Les composantes de la satisfaction client : L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction.</p> <p>5. Mesurer la satisfaction / Les études de satisfaction : Spécificités et démarche.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Particularité des données recherchées. ✓ Des outils de mesure adaptés. ✓ Les étapes de réalisation. ✓ Le cas du client mystère ✓ Application : Préparation et validation d'un exemple de projet de l'étude de satisfaction pour l'entreprise.
2 ^{ème} Journée	<p>5.1. Organiser l'étude qualitative.</p> <p>5.1.1. Identification des besoins des clients par entretiens individuels ou en Focus groupe.</p> <p>5.1.2. Construire le diagramme des attentes des clients.</p> <p>5.1.3. Elaboration des besoins en information.</p> <p>5.1.4. Choix des critères</p> <p>5.1.5. Pondération des critères.</p> <p>5.1.6. Application : Construction d'un guide d'entretien pour le projet</p> <p>5.2. Organiser une enquête de satisfaction</p> <p>5.2.1. Démarche d'élaboration du script.</p> <p>5.2.2. Application : Elaboration et validation d'un script type pour une étude de satisfaction.</p> <p>5.2.3. Elaboration du plan d'échantillonnage.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Définition de la population. ❖ Définition du cadre d'échantillonnage. ❖ Définition de l'unité d'échantillonnage. ❖ Choix de la méthode d'échantillonnage. ❖ Fixation de la taille de l'échantillon. ❖ Méthodes d'administration du script. ❖ Analyse des données. ❖ Application de la démarche et des méthodes d'analyse des données à partir d'une base de données existante. <p>5.3. Familiarisation avec le logiciel</p> <p>5.4. Analyse statistiques des résultats.</p> <p>5.5. Présentation d'une matrice d'évaluation.</p> <p>Clôture et remise des attestations aux participants.</p>

معرفة التجارة والصناعة مجردة سوق أهراس

المقر الاجتماعي حي قويسم عهد الحق فيلا رقم 02

الهاتف 0 37 73 26 26 الفاكس 0 37 73 25 25

الموقع الإلكتروني : cci-souk ahras.dz البريد الإلكتروني : ccimdz@gmail.com

Comment et où s'inscrire pour participer au séminaire ?

Par simple retour fax de cette page avec signature et visas au :

037 73 25 25 ou par email : ccimdz@gmail.com

Le séminaire se déroulera à la chambre de commerce et d'industrie Medjerda souk Ahras Le 06 ET 07 Novembre 2017

Contact:

M^r Tarek LABABSSA chef département administration et finances de la CCI Souk Ahras

Tél : 037 73 26 26 - Fax : 037 73 25 25 Cell : 0660 33 52 14

e- mail : ccimdz@gmail.com

Frais de participation : 20 000.00 DA en HT par personne : TVA 09%

Ses frais englobent ; les pauses cafés-déjeuners-la documentation.

A la fin de ce séminaire des attestations de participations vous seront délivrées.

NB : Une remise de 10% pour une participation plus de 03 personnes.

Inscription

Organisme ou Entreprise :

Nom et prénom du participant (e)

1.
2.
3.
4.
5.
6.

TélFax :Mobile.....

Adresse :

E-mail :

Signature et visas

مخرفة التجارة والصناعة مجردة سوق أهراس

المقر الاجتماعي حي قويسم عهد الحق فيلا رقم 02

الهاتف 0 37 73 26 26 الفاكس 0 37 73 25 25

الموقع الإلكتروني : cci-souk ahras.dz البريد الإلكتروني: ccimdz@gmail.com