



Construire une enquête de satisfaction avec Sphinx

Méthologies et applications

PROGRAMME >

- **Comprendre le concept de satisfaction client**
 - Définition et principes de la satisfaction
 - Les enjeux pour les entreprises
 - Manager l'évolution de la satisfaction avec un baromètre
- **Mesurer la satisfaction client**
 - Les déterminants de la satisfaction
 - La relation entre satisfaction et fidélité
 - L'intérêt de la combinaison quanti et quali
- **La création du questionnaire de satisfaction**
 - La structure de l'enquête : parties, choix des échelles, formulation...
 - Mise en place d'un barème sur les questions échelles pour le calcul des moyennes
 - Satisfaction globale et satisfactions partielles :
 - Calcul d'une variable automatique
 - Comparaison avec la satisfaction globale
 - Question ouverte automatique en fonction du résultat
- **Analyser les résultats d'une enquête de satisfaction**
 - Mise en évidence des points forts et des points faibles à travers une matrice Importance/Performance
 - Suivi des principaux indicateurs de satisfaction (NPS, moyennes, etc),
 - Identification des spécificités par profil (détracteurs / promoteurs)
 - Identification des principaux thèmes évoqués dans les commentaires des clients grâce au traitement de questions ouvertes

Le + de la formation

Mener à bien vos enquêtes de satisfaction avec Sphinx

OBJECTIFS

- Maîtriser les méthodes et les spécificités d'une enquête de satisfaction
- Approfondir la mise en place et l'analyse de ce type d'enquête dans Sphinx

PRÉ-REQUIS

- Niveau : utilisateur régulier de Sphinx iQ 2

DURÉE



1 journée de 6 heures

CAS



Enquêtes exemples ou sur Vos propres données

ORGANISATION



Sur site ou Téléformation

