FICHE DE PRESENTATION FORMATION

GERER LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

Public concerné	Gérants de centre de formations ou de service de formation Equipe pédagogique, gestionnaires, formateurs
Prérequis	Être en possession d'un ordinateur, d'une connexion internet et maitriser à minima Word et XL
Durée	Entre 0.5 j à 1j selon le nombre d'utilisateurs à former
Modalités et délais d'accès	En présentiel (chez le client) ou distanciel Après signature du contrat, la formation peut être organisée dans un délai d'un mois
Budget	Adapté selon le nombre de participants
Accès handicapés	Nos formations sont organisées pour être accessibles aux publics en situation de handicap : nous consulter

Objectifs pédagogiques et compétences visées	**A l'issue de la formation, les participants auront les compétences pour gérer toute la satisfaction des clients, participants et formateurs**
Descriptif du contenu	- Définition d'un questionnaire type satisfaction - Paramétrage questions : créer, modifier, mettre en forme - Paramétrage questionnaires : créer, modifier, mettre en forme - Paramétrage mails types pour envoi questionnaires - Paramétrage règle de gestion - Attribution des questionnaires via les utilisateurs - Attribution des questionnaires via les règles de gestion - Réponses : Consultation des réponses Paramétrage règle de suivi (questionnaire rempli ou non rempli) Edition pdf Export XL pour piloter les résultats - Lancement de la 1ere campagne
Méthodes mobilisées	Présentiel/Distanciel : par groupe de 5 personnes maximum et par profil d'utilisateurs Travail en binôme ou trinôme Exercices et saisie de cas réels
Format	En demi-journées de 3.5 heures ou en journée de 7h
Modalités d'évaluations	- Exercices pratiques réalisées par le formateur lors des formations pour s'assurer de la bonne compréhension des fonctionnalités de l'ERP - Questionnaire de satisfaction en fin de formation