

## FICHE DE PRESENTATION FORMATION

### GERER LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

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

<b>Objectifs pédagogiques et compétences visées</b>	<b>A l'issue de la formation, les participants auront les compétences pour gérer toute la satisfaction des clients, participants et formateurs</b>
<b>Descriptif du contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition d'un questionnaire type satisfaction</li> <li>- Paramétrage questions : créer, modifier, mettre en forme</li> <li>- Paramétrage questionnaires : créer, modifier, mettre en forme</li> <li>- Paramétrage mails types pour envoi questionnaires</li> <li>- Paramétrage règle de gestion</li> <li>- Attribution des questionnaires via les utilisateurs</li> <li>- Attribution des questionnaires via les règles de gestion</li> <li>- Réponses : Consultation des réponses Paramétrage règle de suivi (questionnaire rempli ou non rempli) Edition pdf Export XL pour piloter les résultats</li> <li>- Lancement de la 1ere campagne</li> </ul>
<b>Méthodes mobilisées</b>	Présentiel/Distanciel : par groupe de 5 personnes maximum et par profil d'utilisateurs Travail en binôme ou trinôme Exercices et saisie de cas réels
<b>Format</b>	En demi-journées de 3.5 heures ou en journée de 7h
<b>Modalités d'évaluations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercices pratiques réalisées par le formateur lors des formations pour s'assurer de la bonne compréhension des fonctionnalités de l'ERP</li> <li>- Questionnaire de satisfaction en fin de formation</li> </ul>