



Accompagnement  
& Conseils Commerciaux  
pour les Professionnels

## PROGRAMME DE FORMATION

### ■ INTITULÉ DE LA FORMATION

# Rédiger une enquête de satisfaction

### ■ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de rédiger une enquête de satisfaction et d'en exploiter les résultats

### ■ PUBLIC

- demandeur ( euse ) d'emploi voulant se perfectionner dans les métiers du commerce
- commerciaux, assistant(e)s commerciaux (les)
- chef d'entreprise, cadre

### ■ PRÉREQUIS

- Français lu, écrit et parlé
- Un ordinateur équipé des logiciels de base type word et excel
- Un travail personnel entre les 2 jours de formation sera demandé

### ■ CONTENU DE LA FORMATION

- Les différentes composantes de l'enquête de satisfaction.
- Le but de l'enquête de satisfaction.
- Evaluer la pertinence des questions posées
- Les modes de diffusions
- Répertorier les résultats.
- Analyses des résultats.

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Dans une alternance entre apports théoriques du formateur et démarche active, les stagiaires participent à la simulation de mise en situation des différentes notions abordées lors de la formation. Tous les supports peuvent être utilisés : écrit, oral, groupe, individuel, vidéo, bande son, photos, jeu de rôle...

## ■ MÉTHODES D'ÉVALUATION

Le stagiaire sera évalué à l'issue de chaque objectif opérationnel par une restitution écrite ou orale en fonction de l'animation souhaitée par le formateur.

Une évaluation à froid sera systématiquement proposée dans les 12 semaines suivant la formation.

## ■ COMPÉTENCES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de rédiger une enquête de satisfaction pertinente et d'en exploiter et analyser les résultats

## ■ DURÉE DE LA FORMATION

2 jours – 14h (14 h théorie et pratique)

## ■ NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 maximum

## ■ TARIFS

Nous consulter