



Formation Ecoute Client

La satisfaction des clients est un enjeu majeur de la réussite de votre activité. Comprendre les besoins, les motivations et les sources de frustration permet de mettre la valeur au bon endroit et d'augmenter la satisfaction et la fidélité de vos clients. Au travers d'un tour complet des méthodes d'écoute client, développez et maîtrisez les incontournables de l'étude client.

NB : Cette formation peut être animée autour d'un cas concret d'étude client à votre demande.

PROGRAMME

1. Introduction à l'écoute client

- Définition et objectifs
- Études quantitatives et qualitatives
Enquête satisfaction/Baromètre, Segmentation utilisateur, Test utilisateur, Observation, Table ronde/interview,...
- Les Tendances d'études 2018
Études hybrides, méthodes alternatives
Data et text mining, Biométrie, ...

2. Du brief aux résultats

- Récupérer et formaliser un bon brief
- Les Bonnes pratiques de la Questologie ou l'art de formuler les bonnes questions
- Construire le guide/le script de votre étude
- Analyser et interpréter les résultats (outils et méthodes)
- Mettre en œuvre avec les outils d'aide à la décision

3. Organisation pratique de vos études

- Gérer vos projets d'étude en toute sérénité
Gestion de projet, matériels, aspect éthiques, juridiques et légaux
- Introduction à la psychologie de l'écoute
Adapter sa posture et limiter les biais de vos études

Objectifs pédagogiques :

- Mettre en œuvre la méthode d'écoute client la plus pertinente et efficace pour atteindre son objectif

Durée :

- ½ à 1 journée

Public :

- Métiers de l'expérience utilisateur et de l'innovation, métiers du marketing, métiers du design et de la conception, ...

Prérequis :

- Aucun

Nombre de participants :

- De 6 à 10 en présentiel

Tarif par stagiaire :

- 450€ hors réduction (étudiants et entrepreneurs)

Langues :

- Formation disponible en Français, Anglais et Espagnol.

Les +

- 5 fiches pratiques prêtes à l'emploi
- 1 bibliographie pour aller plus loin
- 1 suivi post formation personnalisé

