



Réaliser une Enquete de Satisfaction

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/realiser-une-enquete-de-satisfaction>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC42

 CATÉGORIE
Marketing Stratégique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Appréhender les notions de typologie clients et les mécanismes de la fidélisation
- ✓ Comprendre les enjeux de la satisfaction de vos clients et mesurer cette satisfaction
- ✓ Mettre en place un baromètre qualité orienté client
- ✓ Définir les leviers d'action de l'amélioration de la satisfaction

POUR QUI ?

- ✓ Responsables marketing
- ✓ Commerciaux
- ✓ Chefs de produit
- ✓ Service qualité
- ✓ Service clients
- ✓ Collaborateurs impliqués dans un projet qualité ou dans une démarche de satisfaction de la clientèle



Programme détaillé

1 / Appréhender les notions de typologie clients et les mécanismes de la fidélisation

- Pourquoi rester en contact avec sa clientèle ?
- Notions de typologie clients, leur comportement
- Le lien entre satisfaction et fidélité
- Les mécanismes de la fidélisation

2 / Définir les objectifs

- Connaître les attentes, les besoins, les préférences, les priorités, les motifs de satisfaction/insatisfaction des clients...
- Mesurer les niveaux de satisfaction, la performance du service/ produit, la performance par rapport à d'autres services/produits, l'évolution de la satisfaction dans le temps...
- Trouver des explications à des questions que l'on se pose
- Solliciter les idées, des points d'amélioration...
- Sensibiliser le personnel, le motiver, se servir de l'enquête satisfaction comme outil de management

3 / Construire son étude ou son baromètre de satisfaction clientèle

- Définir les sources de satisfaction / insatisfaction sous une approche qualitative
- Utiliser le verbatim client pour formuler les questions
- Définir les critères pertinents et la façon de les mesurer
- Définir une périodicité significative et un mode d'administration
- Calibrer son échantillon
- Élaborer son plan de traitement statistique des résultats

4 / Élaborer, administrer et analyser les données recueillies

- Calculer l'indice global et moyen de satisfaction
- Calculer les écarts à la moyenne de chaque item
- Comparaison entre satisfaction calculée et mesurée
- Vérifier les niveaux de satisfaction selon les différents segments de la clientèle

5 / Construire un plan d'action / correction pour son entreprise

- Définir des priorités, des objectifs et des axes
- Définir les délais et les personnes concernées

6 / Mettre en place des procédés pour remesurer et ajuster ses résultats

- Expliquer les écarts, redéfinir les objectifs
- Diffuser les résultats aux cibles internes concernées
- Construire et affiner un modèle de satisfaction

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 14 au 15 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 10 au 11 Sep. 2026

 Distanciel

 10 au 11 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 13/07/2026 — Réf : MC42
Maroc Performance — Tous droits réservés