

**RELATION CLIENT-FOURNISSEUR :  
L'ENQUETE DE SATISFACTION****A DISTANCE**

QUAL-13D

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>DUREE</b>      | ✓ 7 heures   |
| <b>TARIF (HT)</b> | ✓ 400 €  |
| <b>PUBLIC</b>     | ✓ Personnes en charge de la qualité  |
| <b>PREREQUIS</b>  | ✓ Aucun  |
| <b>OBJECTIFS</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mesurer la satisfaction des clients par l'intermédiaire d'une enquête</li> <li>✓ Acquérir les techniques et méthodes pour maîtriser les étapes de la mise en place d'une enquête de satisfaction clients</li> </ul> |

**PROGRAMME****Chapitre 8.2.1 de la norme ISO 9001 (2015) : la communication avec le client****Chapitre 9.1.2 de la norme ISO 9001 (2015) : la satisfaction du client****Méthode de mesure de la satisfaction**

- Lieu
- Moment
- Mode de contact
- Période
- Mesure

**Phases d'une enquête de satisfaction**

- Cadrage
- Diagnostic
- Quantification
- Diffusion
- Suivi

**Conclusion**

|  |  |
|--|--|
| <b>METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transmission d'une procédure et d'un tutoriel de connexion à notre plateforme collaborative Easi</li> <li>✓ Assistance Informatique – Réseau : par mail à <a href="mailto:support.form.easi@formation-industries-lorraine.com">support.form.easi@formation-industries-lorraine.com</a> . Délai de réponse 1 heure</li> <li>✓ Assistance administrative : par téléphone au 03.83.95.35.00. Horaires d'accès : 8h30-12h00 / 13h00-17h00</li> <li>✓ Assistance pédagogique <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil et prise en main des outils : tutoriel en début de formation</li> <li>- En cours de formation : questions/réponses et discussion avec un formateur référent via un chat</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap</li> </ul>  |
| <b>MODALITE D'EVALUATION</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation sous forme de quizz en cours et/ou fin de formation</li> </ul>   |
| <b>SANCTION DE LA FORMATION</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attestation de fin de formation</li> </ul>  |

Contact formation continue  
 email : [j.naudin@formation-industries-lorraine.com](mailto:j.naudin@formation-industries-lorraine.com)  
 téléphone : [03.83.95.35.28](tel:03.83.95.35.28)