

Relation client-fournisseur : L'enquête de satisfaction

UIMM

PÔLE FORMATION

LA FABRIQUE DE L'AVENIR

Qualité - Sécurité - Environnement

02/07/2026

Public et prérequis

Aucun

Personnes en charge de la qualité

Les objectifs

Mesurer la satisfaction des clients par l'intermédiaire d'une enquête
Acquérir les techniques et méthodes pour maîtriser les étapes de la mise en place d'une enquête de satisfaction clients

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Cours illustrés d'exemples

Validation et certification

Attestation de fin de formation

Contenu de la formation

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

Modalités d'évaluation

Evaluation en cours de formation

Contact

RÉFÉRENCE

QSEMACNO00014S

CENTRES DE FORMATION

Nancy-Maxéville, Thaon-les-Vosges, Bar-le-Duc, Saint-Dié-des-Vosges, Yutz, Henriville, Bouxières-sous-Froidmont, Epinal

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + du pôle formation

- 2000 jeunes formés par an
- 500 demandeurs d'emploi formés par an
- 3000 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

Coût et financement

Sur demande et transmis dans le devis

Modalités d'inscription

A réception du bulletin d'inscription et du devis signé, transmission à l'entreprise de la convention et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, ...)

Personne en situation de handicap

Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap

Délai d'accès

5 jours

Organisation de la formation

7 heures / jour