

# Relation client-fournisseur : L'enquête de satisfaction

UIMM

PÔLE FORMATION

LA FABRIQUE DE L'AVENIR

Qualité - Sécurité - Environnement

03/05/2026

## 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

## Coût et financement

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

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