

# Définir et mettre en œuvre votre Indice de satisfaction client (ISC)

1 jour



## Objectif

Mesurer et améliorer la satisfaction de vos clients au travers de questionnaires clairs et ciblés, en suivant une méthode simple et pragmatique. Cette formation vous permettra de comprendre les **méthodes** pour la mesure de la satisfaction de vos clients :

- ▶ Méthode pour la **segmentation de clients**
- ▶ Méthode pour la **définition de leurs attributs de satisfaction**
- ▶ Méthode pour la **création de questionnaires**

Une introduction dans les processus de diffusion (entre autre via des outils en ligne) et d'utilisation intelligente de l'information remontée (analyse, plans d'actions, suivi...) est également prévue.

## Public Cible

Cette formation s'adresse à toute personne désirant comprendre, mesurer et augmenter la satisfaction de ses clients.

## Contenu

### 9h00-12h30

- ▶ Présentation du concept Cockpit et de la méthodologie de segmentation de clients
- ▶ Définition des attributs de satisfaction majeurs par segment de client : méthodologie et exemples concrets

### 13h30-17h00

- ▶ Introduction aux best practices de mise-en œuvre d'un questionnaire
- ▶ Revue des procédures de diffusion d'enquêtes et de collecte des données (sur base de logiciels gratuits)
- ▶ Présentation des résultats et définition du processus d'utilisation

## Professeur

**Grégoire Talbot**, CEO, Cockpit Group

Ingénieur civil diplômé de l'UCL et de la Solvay Business School en Management. Sa carrière a débuté à Boston au « Massachusetts Institute of Technology » où il travaillait en même temps pour la société Aspentech en tant qu'ingénieur. Il a ensuite travaillé 5 ans pour « IBM Business Consulting Services ». Grégoire est expert pour la définition de Balanced Scorecards et d'indicateurs de performance (KPI) et enseigne cette matière à la Solvay Business School et dans le programme MBA de la VUB (université flamande de Bruxelles). Grégoire est l'administrateur délégué de Cockpit Group depuis août 2004.

## Cockpit Group

Cockpit Group est l'expert dans la définition, l'implémentation et l'automatisation d'indicateurs de performance (KPI). Nous aidons les organisations à mettre en place leur outil de pilotage pour améliorer leur gestion et la visibilité sur la performance de leurs différentes activités. Pour en savoir plus sur Cockpit Group, rendez-vous à l'adresse [www.cockpit-group.com](http://www.cockpit-group.com)

## Informations et contact

- ▶ La formation peut être donnée en séance publique ou en entreprise
- ▶ Pour plus d'informations, veuillez contacter : [gregoire.talbot@cockpit-group.com](mailto:gregoire.talbot@cockpit-group.com) ou +32 2 742 25 34

